

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

FACULTAD DE DERECHO



TESIS DE LICENCIATURA EN DERECHO

TITULO:

**"IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA REALIDAD DEL SECTOR
PÚBLICO"**

ESTUDIANTES:

GLORY ELENA MURILLO VEGA A33681

HILDA NATALIA ROJAS ZAMORA A34661

2009



**UNIVERSIDAD DE C
FACULTAD DE I
ÁREA INVESTI**

CA



18 de noviembre

**Dr.
Daniel Gadea Nieto
Decano
Facultad de Derecho**

Hago de su conocimiento que el Trabajo Final de Graduación del estudiante:

GLORY ELENA MURILLO VILLALBA carné A33681
HILDA NATALIA ROJAS ZAMORA carné A34661

Titulado: "IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA REALIDAD DEL SECTOR PÚBLICO".

Fue aprobado por el Comité Asesor, a efecto de que el mismo sea sometido a discusión final. Por su parte, el suscrito ha revisado los requisitos de forma y orientación exigidos por esta Área y lo apruebo en el mismo sentido.

Asimismo le hago saber que el Tribunal Examinador queda integrado por los siguientes profesores:

Presidente:	Lic. José Luis Valenciano Chaves
Secretario:	Lic. Adrián Mora Sánchez
Informante:	Dr. Jorge Córdoba Ortega
Miembro:	MS.c Ana Luisa Messeguer Monge
Miembro	Lic. Mario Soto Álvarez

La fecha y hora para la **PRESENTACION PÚBLICA** de este trabajo se fijó para el día **LUNES 30 DE NOVIEMBRE del 2009 a las 11 horas** en la **Sala de Juicios** de la Facultad de Derecho

Dr. Daniel Gadea Nieto
Director



16 de noviembre 2009

Señores
Área de Investigación
Facultad de Derecho
Universidad de Costa Rica
S.D.

Estimables señores:

El suscrito, Jorge Córdoba Ortega, Profesor Catedrático de Derecho Administrativo con todo respeto manifiesto como Director de la tesis denominada: "Implementación del teletrabajo dentro de la realidad del Sector Público", de las estudiantes GLORY ELENA MURILLO VEGA Y HILDA NATALIA ROJAS ZAMORA, que la misma se constituye en una investigación novedosa en el ámbito del empleo público de Costa Rica, introduciéndose en temas que responden a una corriente internacional de posibilitar mayores oportunidades de desarrollo laboral a los funcionarios públicos sin necesidad de trasladarse a un Centro de Trabajo determinado. Los aspectos analizados responden definitivamente a una tendencia publicista y de importante avance tecnológico en donde se ven inmersas las relaciones jurídico administrativas, cuya evaluación se centra en tomar en consideración los resultados en el acontecer laboral diario, siendo efecto del mismo, una rendición de cuentas por parte de los empleados del Sector Público.

Una vez revisada la tesis en todos sus apartados, la misma cumple con todos los requerimientos de forma y fondo necesarios en este tipo de investigaciones. En razón de lo anterior, en mi carácter de Director doy mi aprobación a la investigación de las estudiantes, MURILLO VEGA Y ROJAS ZAMORA, para la obtención del título de Licenciadas en Derecho.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JCO', is written over a series of horizontal lines that form a decorative underline.

Dr. Jorge Córdoba Ortega
Profesor Catedrático de Derecho

c.i. Srta. Glory Murillo Vega. Estudiante.
Srta. Hilda Natalia Rojas Zamora. Estudiante:



2009-16-11
69-363-2009

Doctor
Olivier Gassiot
Director Área de Investigación
Facultad de Derecho
Universidad de Costa Rica

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo. El suscrito Lic. Adrian Mora Sánchez, en mi condición de Lector del trabajo final de Graduación de las egresadas **Hilda Natalia Rojas Zamora**, portadora del carnet número: A34661 y **Glory Elena Murillo Vega**, portadora del carnet número: A33681, cuyo título es **“La implementación del Teletrabajo dentro de la realidad del sector público”**.

Por éste medio, y de la manera más atenta me permito informarle que he otorgado mi aprobación al trabajo en cuestión.

De igual forma, me permito hacer de su conocimiento que además de otorgar dicha aprobación, he concluido en que la investigación además de cumplir con los requisitos de forma y fondo, establecidos al efecto por ésta Facultad.

De conformidad con lo expuesto, le solicito respetuosamente fijar fecha y hora para que las citadas egresadas sean examinadas por el Tribunal correspondiente.

Apartado postal 10032-1000 San José, Costa Rica
Tel. (506) 22 20-7947
Fax. (506) 22 20-6162 www.grupoice.com



Agradeciendo de previo su colaboración, se despide con toda su consideración.

Atentamente,

Lic. Adrian Mora Sánchez
Coordinador Proyecto Teletrabajo
Secretaria Técnica de Gobierno Digital



CBR/ih

📁:
Archivo

San José, 16 de noviembre de 2009

Doctor

Olivier Gassiot

Director del Área de Investigación

Facultad de Derecho


Universidad de Costa Rica

Estimado señor:

La suscrita Ana Luisa Meseguer Monge, constituida como lectora de la Tesis "***La Implementación del Teletrabajo dentro de la Realidad del Sector Público***", de las estudiantes **Glory Elena Murillo Vega**, carné A33681, e **Hilda Natalia Rojas Zamora**, carné A34661; me permito informarle que he leído el Trabajo Final de Graduación, y lo he aprobado en su totalidad.

Al cumplir la tesis de grado con los requisitos exigidos por la Universidad de Costa Rica, tanto en su forma como en su fondo, la apruebo para que sea presentada ante el Tribunal de Graduación correspondiente, del cual formo parte.

Sin otro particular, con las muestra de estima y consideración de siempre,



Msc. Ana Luisa Meseguer Monge

San José, 17 de noviembre de 2009

Doctor

Olivier Gassiot

Director del Área de Investigación

Facultad de Derecho

Universidad de Costa Rica

Estimado señor:

Como filólogo de la Tesis “La Implementación del Teletrabajo dentro de la Realidad del Sector Público”, de las estudiantes Glory Elena Murillo Vega, carné A33681, e Hilda Natalia Rojas Zamora, carné A34661; me permito informarle que he leído el Trabajo Final de Graduación, y lo he aprobado en su totalidad.

La tesis de grado cumple con los requisitos exigidos por la Universidad, tanto en su forma como en su estilo, por lo que la apruebo para ser presentada ante el Tribunal de Graduación correspondiente.

Sin otro particular, con las muestra de estima y consideración de siempre, atentamente,



José Gerardo Delgado Núñez

Filólogo por la Universidad de Costa Rica

Nº 11.227, Registrado en el MEP el 26 de agosto de 1973

Cédula Nº 202420201

DEDICATORIA

Al llegar este momento de mi vida, al cumplir y culminar la meta por la que he luchado desde niña, desde que mi papás crearon en mí la idea de un futuro mejor, creo que es la hora de agradecer a cada una de las personas que fueron y son parte importante de cada uno de mis proyectos.

“Solamente cree que el poder del Señor está trabajando en tu vida para ayudarte y que pronto experimentarás el gozo de su presencia para calmar y serenar tu atribulado espíritu”.

Agradezco a Dios, por ser ese ser superior que me brindó fuerzas y esperanzas para seguir adelante, aun en momentos en que factores externos me hacían sentir que no podía seguir, aun cuando pensé que él no me escuchaba y me había dejado sola viviendo cosas difíciles para mí, me recordó que no estaba sola que él trabajaba cada día para dar paz a mi corazón.

De forma especial agradezco a mis padres y mi abuela, pues es gracias a ellos que se cierran etapas en mi vida, es gracias a sus consejos y enseñanzas que estoy cumpliendo no solo mis metas; sino que también las de ellos a través de mí. A mis hermanas, quienes sin saberlo han sido por años motivo de inspiración en mi vida, buscando ser ejemplo para ellas; con esta tesis como cierre a mis estudios de licenciada en derecho, esperó sembrar en ellas un deseo de superación como el que mis papás sembraron en mí.

A mi tío Jorge, que durante muchos años de mi carrera fue un gran apoyo; y a que es través de su historia de vida, que aprendí que se pueden superar obstáculos, y conseguir el éxito después de cada uno de ellos.

A dos personas súper importantes para mí, a mi amiga del alma Stephanie quien a pesar de ser ajena a mi carrera ha tenido siempre la palabra indicada y apoyo necesario para cada momento difícil y lindo en mi vida; y a mi compañera de tesis, compañera de estudio y amiga Hilda, por cargar juntas esta meta que estamos culminando.

A mis formadores como profesional, a profesores como Luis Víquez, José Luis Valenciano, Jorge Córdoba y Ana Lorena Castro; quienes se preocuparon cada día de clases por formar en mi una excelente profesional.

Con especial cariño y recuerdo dedico esta tesis abuelito Augusto, quien desde el primer momento que supo que su nieta sería abogada, sintió orgullo de mí, y que ahora desde el cielo mira cumplido su sueño, de tener una abogada en su familia.

MURILLO VEGA

GLORY ELENA

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, y fortaleza para corresponder a las pruebas de todos los días con éxito y de la forma correcta.

A mis padres, José Alb. y Midey, quienes me brindan el apoyo y la comprensión necesaria en mi vida. Porque con sus palabras de aliento y motivación me enseñan a ser mejor persona cada día.

A mi hermano José, y algunas personas cercanas de confianza, que cuando los necesité siempre estuvieron ahí y me brindaron su colaboración y apoyo.

Especial reconocimiento a la profesora de materia laboral, Ana Luisa Meseguer, quien se esforzó en mi enseñanza y es fuente de inspiración en mi carrera profesional.

Hilda Natalia.

RESÚMEN

Esta investigación final surgió ante nuestra inquietud de la correcta implementación de la figura del Teletrabajo dentro del Sector Público, influenciada por la Revolución Tecnológica de los últimos años, con gran auge en la actualidad como una opción contractual laboral con la que se pueda contar, siendo el sector en que se ha publicitado en mayor medida por las autoridades del país.

En el desarrollo de la historia del trabajo y analizadas las principales etapas que marcaron su desarrollo, surge el Teletrabajo como una forma de relación laboral, producto de las necesidades socioeconómicas, y sobre todo, de la importancia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramientas permisivas para el funcionamiento de la sociedad; caracteres que permiten la aplicación del mismo.

A pesar de que en existen diferentes conceptos de teletrabajo, se toma como base el dado por la Organización Internacional de Trabajo, quien lo establece como una forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de las

oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la ayuda de la comunicación¹.

De los aspectos que se derivan del teletrabajo, dentro de la realidad nacional del Sector Público, se define su naturaleza jurídica como laboral, cumpliéndose con los requisitos de la legislación costarricense establecidas para las relaciones obrero-patronales, como lo son: Prestación personal, remuneración y subordinación.

Elementos como la distancia, las TIC's, organización y telesubordinación, son básicos para constituir a la modalidad de teletrabajo, que manteniendo un híbrido con la materia laboral, hacen posible su diferenciación de otras formas de prestación de servicios, siendo necesaria su implementación por las circunstancias especiales que lo permiten, pues es necesario tener presente el perfil del teletrabajador y que la actividad que ejerce, además reúna las condiciones de teletrabajable.

Debe tenerse presente antes de tomar cualquier decisión el Jefe, que el candidato para teletrabajar debe tener voluntariedad para continuar la relación laboral desde su domicilio, aunado a ciertas características especiales (salud, personalidad, condiciones del lugar destinado dentro de su domicilio, entre otros), en razón de que se considera que esta modalidad no es apta para

¹ Organismo Internacional de Trabajo, Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo y Medio Ambiente (PIACT), *Trabajo a Distancia*, Madrid, Edición Española publicada en 1992, p. 9.

cualquier interesado, pues posee implicaciones que no es cualquier funcionario el que logre manejar su trabajo por objetivos fuera de su institución.

Dentro de la regulación para el Sector Público costarricense, no existe normativa que prohíba al teletrabajo aplicarse. El Gobierno de la República incluso busca su promoción, con la creación de dos Decretos Ejecutivos: N° 34704 y N° 35434-5-MTSS; estos necesarios cuerpos normativos se crean para una correcta aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas, además del adendum interno de cada Institución, siendo ésta misma quien lo adapta a las características especiales de sus funciones, implementándose inicialmente con Planes Pilotos, que permiten conocer a la institución que tan viable resulta para la misma.

Con respecto a los casos específicos que estudiamos de forma más general en las instituciones de la PGR, COMEX y BCR, su diversidad en la forma de implementar los Programas Pilotos, resulta aceptable y enriquecedor, ya que siempre se debe tener presente que en realidad laboral, el Plan debe adaptarse a las modalidades y servicios que brinda el Estado, y no viceversa.

Al comparar a estas tres anteriores instituciones, se concluye que la PGR se desarrolla de una forma tradicional como lo recomienda la STGD, mientras que en COMEX y el BCR no sucede lo mismo. Por ejemplo, en el caso de COMEX, inician el Programa Piloto y en el desarrollo del mismo es que

van creando las cláusulas básicas que los regularán, pues toman primero la práctica para después regularla; mientras que en el BCR realizan el mayor estudio de su viabilidad de implementación, valorando todos los factores que influirían en su aplicación, para regularlo de la forma más exhaustiva, y ya después realizar el Plan Piloto, haciendo de ello una práctica segura y eficaz en cuanto a sus resultados.

Respecto con el caso del ICE y la UNED, ambos se realizaron de una forma tradicional, cumpliendo con las etapas correspondientes para la realización del Programa, realizándolo en buena praxis, ya que regulan por lo menos los aspectos esenciales del mismo por medio del adendum, y además de que no surgieron inconvenientes durante su desarrollo.

Sin embargo a que no exista durante el impulso del teletrabajo, un Plan Piloto que no haya sido exitoso, estos programas quedan cortos a las grandes implicaciones que en realidad conlleva este instituto, sobre todo por la falta de regulación especial de su forma a realizarse, como de sus consecuencias.

TABLA DE ABREVIATURAS

AET:	Asociación Española de Teletrabajo.
BCR:	Banco de Costa Rica.
BN:	Banco Nacional de Costa Rica.
CC:	Código Civil de Costa Rica.
CCSS:	Caja Costarricense de Seguro Social.
COMEX:	Ministerio de Comercio Exterior.
COPOL:	Constitución Política de la República de Costa Rica.
CT:	Código de Trabajo de Costa Rica.
ICE:	Instituto Costarricense de Electricidad.
INA:	Instituto Nacional de Aprendizaje.
INS:	Instituto Nacional de Seguros.
LGAP:	Ley General de la Administración Pública.
OEA:	Organización de Estados Americanos.
OIT:	Organización Internacional de Trabajo.
OMS:	Organización Mundial de Salud.
PGR:	Procuraduría General de la República.
PROCOMER:	Promotora de Comercio Exterior.
STGD:	Secretaría General de Gobierno Digital.
TIC's:	Tecnologías de Información y Comunicación.
UNED:	Universidad Nacional Estatal Distancia.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: TELETRABAJO: NATURALEZA JURÍDICA.....	11
Sección I. GENERALIDADES.....	12
1. ANTECEDENTES.....	12
A. ANTIGÜEDAD.....	13
B. <u>EDAD MEDIA</u>	15
C. <u>ÉPOCA CONTEMPORÁNEA</u>	17
D. <u>GLOBALIZACIÓN Y FLEXIBILIZACIÓN</u>	24
2. CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA DEL TELETRABAJO Y TELETRABAJADOR.....	33
A. <u>CONCEPTO DE TELETRABAJO</u>.....	34
A.1. Concepto de Teletrabajo.....	34
A.2. Naturaleza Jurídica.....	42
A.2.1. <u>TELETRABAJO COMO TRABAJO AUTÓNOMO</u>	43
A.2.2. <u>TELETRABAJO COMO TRABAJO PARASUBORDINADO</u>	46
A.2.3. <u>TELETRABAJO COMO UN TRABAJO DEPENDIENTE O SUBORDINADO</u>	47
A.2.3.1. PRESTACIÓN PERSONAL.....	48
A.2.3.2. REMUNERACIÓN.....	49
A.2.3.3. SUBORDINACIÓN.....	49
B. <u>CONCEPTOS A FINES</u>.....	55

B.1. Telepatrono y Teletrabajador.....	56
B.2. Actividades teletrabajables.....	59
B.3. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).....	60
3. ELEMENTOS ESTRUCTURALES Y ESENCIALES.....	63
A. <u>DISTANCIA</u>	64
B. <u>NUEVAS TECNOLOGÍAS Y COMUNICACIONES</u> <u>TELEMÁTICAS</u>	66
C. <u>ORGANIZACIÓN</u>	69
D. <u>TELESUBORDINACIÓN</u>	71
4. TIPOS O MODALIDADES.....	73
A. <u>CRITERIO LOCATIVO</u>	74
A.1. Teletrabajo a domicilio.....	74
A.2. Teletrabajo en centros de trabajos o telecentros.....	76
A.3. Teletrabajo móvil.....	79
B. <u>CRITERIO COMUNICATIVO</u>	80
B.1. On line o conectado.....	80
B.2. Off line o desconectado.....	81
B.3. Otros.....	82
5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....	84
A. <u>OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS</u>	84
A.1. <u>Obligación principal</u>	85
A.1.1. <u>PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE</u>	

<u>FORMA PERSONAL</u>	86
A.2. Obligaciones accesorias	86
A.2.1. <u>DEBER DE OBEDIENCIA</u>	86
A.2.2. <u>DEBER DE SECRETO</u>	87
A.2.3. <u>DEBER DE NO COMPETENCIA Y</u> <u>DE EXCLUSIVIDAD</u>	89
A.2.4. <u>DEBER DE PERMANENCIA</u>	90
A.2.5. <u>DEBER DE DILIGENCIA Y CONSERVACIÓN</u>	92
A.2.6. <u>DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL</u> <u>SOBRE LOS PROGRAMAS DE ORDENADOR</u>	93
<u>B.DERECHOS DEL TRABAJADOR</u>	95
B.1. Derechos individuales	96
B.1.1. <u>JORNADA DE TRABAJO</u>	96
B.1.2. <u>REMUNERACIÓN DEL TRABAJO</u>	111
B.1.3. <u>FORMACIÓN CONTÍNUA EN TELEMÁTICA</u>	127
B.2. Derechos colectivos	130
B.2.1. <u>DERECHO SINDICAL</u>	130
B.2.2. <u>DERECHO A HUELGA</u>	135
<u>C. OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR</u>	139
C.1. Condiciones de seguridad y salud	141
C.2. Procurar un ambiente y equilibrio propio para el trabajo	143

Sección II. DERECHO COMPARADO	146
1. UNIÓN EUROPEA	147
A. ASPECTOS HISTÓRICOS	147
B. ACUERDO MARCO	149
2. ESPAÑA	156
A. GENERALIDADES	157
B. REFERENCIA HISTÓRICA	158
C. ASPECTOS LEGALES	158
D. OTROS ASPECTOS	160
3. ARGENTINA	162
A. GENERALIDADES	163
B. REFERENCIA HISTÓRICA	164
C. OTROS ASPECTOS	170
4. GUATEMALA	175
A. GENERALIDADES	175
B. ASPECTOS LEGALES	178
B.1. Duración de la relación de Teletrabajo	179
B.2. Jornada Laboral	179
B.3. Salario	180
B.4. Otros	181
 Sección III. ASPECTOS SOBRESALIENTES	
DEL TELETRABAJO	182
1. PERFIL DEL TELETRABAJADOR	183

2.VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO.....	191
A. <u>VENTAJAS</u>.....	191
A.1. Modernización de la gestión.....	192
A.2. Conservación y facilidad de contratación	
de buenos empleados y profesionales.....	194
A.3. Implementación de un sistema	
de control por objetivos.....	195
A.4. Reducción de costos de la empresa.....	197
A.5. Presencia internacional de la empresa.....	199
A.6. Oportunidad de la empresa para operar 24 horas.....	199
A.7. Mejora el ambiente laboral.....	201
A.8. Reducción de los desplazamientos hacia y	
desde el trabajo, para el trabajador.....	203
A.9. Flexibilidad de horario laboral para	
los teletrabajadores.....	205
A.10. Apertura del mercado laboral de personas	
con limitaciones físicas y mujeres.....	206
A.11. Vida familiar.....	208
A.12. Reducción de costos para los	
trabajadores y las empresas.....	210
A.13. Promoción del desarrollo rural	
(emigración por razones económicas).....	211
A.14. Disminución de contaminación ambiental.....	213
A.15. Reducción del tránsito vial, en	
relación con la restricción vehicular.....	214
B- <u>DESVENTAJAS</u>.....	215

B. 1. Dificil separación de la vida privada y el trabajo.....	215
B. 2. Poca proclividad de los sindicatos.....	216
B. 3. Falta de seguridad e higiene en el trabajo.....	218
B.4. Reducen los niveles de integración social, un potencial asilamiento del teletrabajador.....	219
B.5. Riesgo de discriminaciones laborales y tendencia a potenciar la discriminación de sectores sociales desfavorecidos.....	221
B.6. Ausencia de soporte e imposibilidad de hacer consultas.....	222
B.7. Gestión eficaz del tiempo y falta de control sobre teletrabajo.....	223
B.8. Falta de legislación.....	225
B.9. Mantenimiento y control del equipo.....	228
B.10. Sedentarismo.....	230
1. ANTECEDENTES EN COSTA RICA.....	231
A. <u>EMPRESA PRIVADA</u>	231
B. <u>INSTITUCIONES PÚBLICAS</u>	236
CAPITULO II: APLICACIÓN DEL TELETRABAJO:	
REALIDAD NACIONAL	239
Sección I. MARCO LEGAL NACIONAL – DECRETO,	
REGULACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO	240
1. ANÁLISIS DE LEGISLACIÓN QUE PERMITE	
LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO	241
A. <u>MARCO LEGAL</u>	241
A.1. Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS.....	253

A.2. Decreto Ejecutivo 35434-5-MTS.....	261
2. FUNCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL.....	265
A. <u>CREACIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE GOBIERNO DIGITAL</u>.....	266
A.1. Decreto Ejecutivo N° 33147-MP.....	270
A.2. Decreto Ejecutivo N° 34093.....	275
A.3. Decreto Ejecutivo N° 33147-MP.....	275
A.4. Decreto Ejecutivo N° 33147.....	276
A.5. Decreto Ejecutivo N° 35139-MP-MIDEPLAN.....	277
B. <u>GENERALIDADES</u>.....	279
C. <u>PROGRAMA DE TELETRABAJO</u>.....	282
C.1. FASE 1: Diseño del Programa.....	283
C.2. FASE 2: Definición de la Política en Materia de Trabajo..	286
C.3. FASE: 3: Aplicación del Programa de Teletrabajo.....	287
3. ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO.....	288
A. <u>ASPECTOS DE CONFIDENCIALIDAD</u>.....	288
B. <u>PODER DISCIPLINARIO / MECANISMOS DE CONTROL HACIA EL TELETRABAJADOR</u>.....	299
C. <u>COBERTURA DE PÓLIZAS DE RIESGO DE TRABAJO</u>	303
D. <u>SALUD OCUPACIONAL</u>.....	309
D.1. Aspectos físicos.....	312
D.2. Condiciones ergonómicas.....	313
D.2.1. <u>INSTALACIONES FÍSICAS</u>	314
D.2.2. <u>ACCIONES PREVENTIVAS</u>	317

4. REGULACIÓN DEL TELETRABAJO EN DIVERSAS INSTITUCIONES DEL ESTADO	320
A. COMEX	321
A.1. Antecedentes	325
A.2. Plan Piloto	327
A.3. Proyecto por Etapas	332
A.3.1. <u>I ETAPA</u>	332
A.3.1.1. PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	333
A.3.1.2. DESARROLLO DEL PLAN PILOTO	334
A.3.2 <u>II ETAPA</u>	334
A.3.2.1. AMPLIACIÓN DEL PLAN PILOTO EN UN 10 % MÁS DE LA POBLACIÓN (GRUPO II).....	335
A.3.2.2. MODIFICACIÓN DEL PLAN PILOTO INICIAL A UN ESQUEMA DE DOS DÍAS.....	335
A.3.2.3. DESARROLLO DE LA SEGUNDA ETAPA DEL PLAN PILOTO.....	336
A.3.3. <u>III ETAPA: CUMPLIMENTOS DE LA</u> <u>META PROGRAMADA</u>	336
B. <u>PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</u>	341
B.1. Generalidades	342
B.2. Aspectos Legales	348
C. <u>BANCO DE COSTA RICA</u>	355
C.1. Antecedentes	356
C.2. Disposiciones Administrativas para la	

Modalidad de Teletrabajo en el Conglomerado BCR.....	357
Sección III: PLAN PILOTO, CASOS ESPECÍFICOS.....	367
1. INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.....	368
A. ANTECEDENTES.....	368
B. <u>NORMATIVA QUE LA REGULA</u>.....	371
C. <u>ENFOQUE DEL PROGRAMA</u>.....	374
D. <u>CARACTERÍSTICAS</u>.....	376
E. <u>FASES DE IMPLEMENTACIÓN</u>.....	380
E.1. Fase de diseño o investigación.....	381
E.2. Fase de gestión e implementación.....	383
E.3. Fase de Evaluación.....	385
F. <u>ACTIVIDADES TELETRABAJABLES Y</u>	
<u>CRITERIOS DE MEDICIÓN</u>.....	385
F.1. Características de los puestos teletrabajables.....	386
F.2. Criterios de medición de actividades teletrabajables.....	390
2. UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA.....	392
A. ANTECEDENTES.....	392
B. <u>NORMATIVA QUE LA REGULA</u>.....	396
C. <u>ENFOQUE DEL PROGRAMA</u>.....	401
C. <u>CARACTERÍSTICAS</u>.....	403
D. <u>FASES DE IMPLEMENTACIÓN</u>.....	405
E. <u>ACTIVIDADES TRABAJABLES Y CRITERIOS</u>	
<u>DE MEDICIÓN DE LAS MISMAS</u>.....	408
CONCLUSIONES.....	414
BIBLIOGRAFÍA.....	430

ANEXOS.....452

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la modalidad contractual laboral del Teletrabajo, se encuentra prácticamente sin regulación y es de poco conocimiento nacional, en especial para el empleo público, que es el sector en el que se aplicará esta investigación, ello por lo rápido en que ha avanzado la Revolución Tecnológica de los últimos años.

El concepto de teletrabajo, como trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, surge inicialmente en la década de los setenta, provocado principalmente por la crisis de los hidrocarburos. Así, se buscaba el ahorro de energía, a través de la consecuente reducción en los desplazamientos. Sin embargo, las telecomunicaciones y los equipos de cómputo eran costosos, lo que no hacía viable esta propuesta. Pero esta situación ha cambiado considerablemente en lo que respecta las TIC's, pues presentan cada vez menor costo y mayor capacidad de uso y con ello, el teletrabajo no sólo se puede aplicar con el objetivo por el que nació, sino también para ampliar oportunidades a las empresas de adaptarse a las nuevas condiciones y mejorar la calidad de vida de sus empleados.

En la tesis se tomará como definición de teletrabajo, la dada por en el año de 1990 por la OIT, señalando que es la forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la ayuda de la comunicación¹. Más precisa, como una “forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”², constituyéndose como una nueva forma de organización del trabajo en la que se asume principalmente una obligación de resultado, sin importar dónde y cuándo se realice.

Encuentra su asiento, en el uso de las TIC's creando un entorno de trabajo móvil y flexible.

Otra razón por la que surge esta modalidad laboral, es en virtud de los avances en las tecnologías de la información y comunicación, cambios que han afectado a todos los ámbitos de la vida, y que además

¹ Organización Internacional del Trabajo, Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo y Medio Ambiente(PIACT), *Trabajo a Distancia*, Madrid, Edición Española publicada en 1992, pag 9.

² GAETA, MANACORDA Y RIZZO Citada en RODRÍGUEZ RECIO (Oreana). **El Teletrabajo**. Tesis para optar por el título de Licenciado en Derecho.Campus Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José,2001. P.34.

tienen implicaciones en las formas y estructuras de las entidades, y por lo tanto, en la forma de organizar su trabajo.

En este nuevo entorno es que surge el teletrabajo, brindando oportunidades al sector privado y público a muy diferentes niveles desde su operativa habitual hasta la reinversión de sus estrategias.

Una de las características principales será el hecho de la no existencia de un centro de trabajo como tal, la concepción histórica y tradicional del mismo desaparece, ya que se realiza en el domicilio, en un centro móvil o bien, en un telecentro.

Actualmente no sólo se quiere implementar esta prestación de servicio, con el objetivo con el cual nació, ahorro de energía, sino que además se busca brindar enormes oportunidades a las organizaciones de todos los sectores, para mejorar y adaptarse a las nuevas condiciones. De igual forma, beneficia a la economía del país, así como al ambiente.

En su mayoría, las prácticas de teletrabajo tienen como objetivo la introducción de flexibilidad en la gestión y organización del trabajo. Su aplicación, es una práctica de reestructuración de los procesos productivos

-flexibilidad interna y externa -; reestructuración y cambios que afectan a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores.

En la práctica, se pueden combinar elementos tradicionales y nuevos para la organización de la tarea productiva y eso hace que pueda entenderse como una adecuación del proceso de acumulación de las empresas.

El estudio del impacto que causará el Teletrabajo en nuestro ordenamiento jurídico es sumamente importante, de lo contrario, si no se toman las medidas necesarias para su adecuada regulación, podríamos estar expuestos a vivir nuevamente una nueva forma de explotación a través de la telemática.

Asimismo, nos enfrentamos a un tema que se puede visualizar desde varios ámbitos del que hacer público, partiendo de su origen y conceptualización, así como de su implementación en el ámbito privado y su traslado como figura jurídica de aceptación para la economía, eficiencia y calidad de la función pública, analizándose desde el punto de vista laboral, estatutario y administrativo. Por lo cual es importante realizar un análisis enfocado en la aplicación del teletrabajo en los funcionarios públicos,

teniendo como objeto la búsqueda de los diversos programas pilotos implementados en algunas instituciones del Estado.

Surge como problema, el cuestionamiento que ante una implementación de un sistema de teletrabajo para el sector público, se encuentre el mismo capacitado para su aplicación. Luego de dar resultado a este problema, se nos genera como hipótesis; el teletrabajo es una forma de trabajo el cual se lleva a cabo en un lugar alejado de la oficina central, gracias al uso de la tecnología que permite laborar a distancia, y ha contribuido a fomentar la competitividad, la innovación y la creatividad de sus trabajadores, reforzando una actividad administrativa conforme a los principios del ámbito público, como lo son la eficiencia, calidad, celeridad y especialización.

Este tipo de trabajo podrá permitir la incorporación de un marco jurídico que beneficie las condiciones laborales del trabajador y además el Servicio Público que brinda la institución pública correspondiente, según la funcionalidad y servicios prestados por cada una.

Como objetivo general tenemos el analizar las implicaciones del Teletrabajo como práctica de flexibilización de la organización y gestión del

trabajo, analizando sus orígenes, así como definir la factibilidad de la aplicación del Teletrabajo en Costa Rica y su incorporación en nuestro derecho, y con ello determinar si el Teletrabajo es una modalidad de prestación de servicio que se adapta a la regulación del empleo público actual en Costa Rica, o si estamos frente a una modificación de la relación estatutaria o relación de empleo en el Sector Público.

Como derivado de lo anterior, proponemos como objetivos específicos los siguientes:

- Analizar la naturaleza, características comunes y particulares del teletrabajo con respecto al tradicional contrato de trabajo.
- Identificar beneficios y riesgos del teletrabajo, relativos tanto al funcionario como la institución pública.
- Examinar la implementación del programa - Plan Piloto -, aplicado en algunas instituciones públicas, conociendo de manera más específica el caso del ICE y la UNED.

En la presente investigación utilizamos los métodos de trabajo descriptivo y deductivo, en razón de que dividimos nuestra tesis en dos grandes capítulos. En el primero de ellos utilizamos el método descriptivo el cual nos permite medir las variables y conceptos relacionados al objeto

con el tema de estudio en nuestro caso el teletrabajo; pues realizamos un análisis de las referencias básicas, como lo son la naturaleza jurídica del teletrabajo, su concepto y características, así como de elementos esenciales y modalidades, además de examinar el Derecho Comparado. Y para el segundo capítulo, hacemos uso del método deductivo el cual consiste en partir de conocimientos generales hasta obtener la especialidad necesaria para lograr cumplir los objetivos planteados; en vista de que estudiamos el marco legal nacional, a través del análisis de algunos planes pilotos, de los cuales ofrecemos un razonamiento de la aplicación de los mismos, con el fin de comprobar tanto los objetivos como la hipótesis de la investigación.

La descripción de cómo desarrollaremos el marco teórico de nuestra investigación, es que dentro del primer capítulo haremos un recorrido de la historia del trabajo, analizándose primeramente las principales etapas que marcan el desarrollo del mismo, siendo que esta materia es influenciada por aspectos socioeconómicos, los cuales definen su manifestación, es decir, la forma en que se regirán las relaciones laborales adaptándose a las necesidades de las partes del momento histórico.

Continuaremos con una análisis del concepto y naturaleza jurídica del teletrabajo, existiendo duda si es laboral o civil, o bien si éste solo puede ser imaginado dentro de la materia laboral, y sobre que todo, qué elementos estructurales y esenciales son los que influyen para llegar a una determinada asignación.

También determinaremos los derechos y obligaciones que resulten relevantes a nuestro criterio, para poder explicar al lector, la importancia del determinar los parámetros de interacción de las partes intervinientes en el contrato laboral, sobre todo en un tema como el teletrabajo, existiendo desconocimiento por las circunstancias y efectos que se generan con su implementación.

Siguiendo en la misma línea, investigaremos sobre la aplicación del fenómeno del teletrabajo en otros países, resaltando la labor de los países cuyo esfuerzo ha sido más notorio, o bien, su paso va más adelantado que el nuestro, tanto así, que el reconocimiento a nivel internacional será un determinante para nuestra escogencia. Nos interesará exponer los casos de países que reúnan ciertos caracteres, los cuales además de su localización territorial estratégica, vayan encaminados de forma tal, que no puede pasar sus ejemplos desapercibidos.

No podríamos llegar a nuestras conclusiones, sin antes no estudiar el tema de las ventajas y desventajas que podría darse en nuestro país. Allí comentaríamos las más importantes de tener en consideración, y las que puedan traer a nuestro país.

Para el segundo capítulo, nos gustaría dejar el plano teórico con que fue desarrollado el primer capítulo, para profundizar el tema del teletrabajo desde una perspectiva práctica de la realidad nacional, logrando así demostrar si con el estudio de los programas pilotos que se han aplicado en Instituciones Públicas.

Inicialmente dentro de este último capítulo conoceremos del marco legal nacional, determinando si con éste existe la idoneidad de la aplicación del teletrabajo en el Sector Público, debiendo además analizar a la STGD, pues ésta es creada por el Gobierno de la República, para la promoción del teletrabajo dentro las instituciones.

Además, detectaremos los aspectos sobresalientes del teletrabajo dentro de la Administración Pública, pues entendemos que son elementos esenciales de valorar para el plan piloto.

Terminaremos el segundo capítulo, con las principales instituciones que apliquen el programa piloto a nivel interno, siendo seleccionadas las que posean de manera más avanzada la ejecución del plan y con diversas características, ya que queremos estudiar los casos que posean más diferencia entre ellos. Nuestro interés es poder recabar la mayor información derivada de Instituciones que sus motivaciones y formas de aplicarlo sean en la medida de lo posible disímil, pudiendo darnos más seguridad para llegar a nuestras conclusiones.

Las instituciones que con seguridad incorporaremos en nuestro estudio de los planes pilotos, son el ICE y la UNED, ello por su avanzado estado de aplicación (experiencia), además de ser éstas las pioneras en el tema, guías para el Sector Público.

CAPÍTULO I

TELETRABAJO: NATURALEZA JURÍDICA

El teletrabajo como una modalidad que pueden utilizar las diferentes empresas e instituciones para organizar sus actividades laborales, viene a marcar una nueva etapa en el desarrollo de las relaciones obrero- patronales.

Los cambios y las mejoras en que se han visto inmersas las empresas, los ha obligado a buscar alternativas que les permitan ser más competitivos, y por esto, es que en su mayoría han acogido a las innovaciones tecnológicas, creando figuras como lo es el teletrabajo, permitiéndoles trabajar buscando eficiencia y ahorro a las empresas.

En el presente capítulo, expondremos generalidades y grandes puntos de discordia que han surgido a lo largo de la aplicación de esta nueva figura laboral, así como procurar exponerle al lector las ventajas y desventajas que se puede obtener por el simple hecho de teletrabajar.

Sección I. GENERALIDADES

El teletrabajo como una nueva modalidad de trabajar, está influenciada por aspectos económicos como los vinculados a la globalización y, por los avances tecnológicos en los que sea visto inmersa la sociedad en general. Por lo cual a través de la historia se puede observar los caminos y avances que se han vivido hasta llegar a lo que hoy conocemos como teletrabajo. Al ser una forma de trabajo relativamente nueva no existe uniformidad en su concepto, pero si en los elementos que se necesitan para que se pueda teletrabajar, así como las modalidades de esta.

1. ANTECEDENTES

El Derecho del Trabajo ha ido evolucionando a lo largo de la historia. En la presente Sección, realizaremos una breve reseña histórica de la evolución de éste, logrando ubicarlo en las etapas en las cuales se empezaron a notar los primeros rasgos de un derecho del trabajo, y por último los inicios del tema de esta investigación, que sería el teletrabajo; trataremos de dirigir e indicar los elementos de la evolución del derecho

del trabajo que hicieron que se implementaran nuevos tipos de contratos de trabajo, algunos de carácter atípicos que se fueron creando según las necesidades del patrono y del trabajador, producto de los cambios sociales que nos han exigido ser una sociedad más competitiva e ir evolucionando en el tiempo.

A. ANTIGÜEDAD

Dentro de las culturas sobresalientes y que nos heredaron más rasgos al sistema jurídico, se encuentran la Griega y la Romana, pero debe aclararse que en las sociedades antiguas no existía un derecho del trabajo que protegiera al trabajador, pues encontramos fuertemente marcado el instituto de la esclavitud.

BORRAJO DACRUZ afirma que en la antigua Roma el trabajo corría a cargo de los miembros de la familia y las prestaciones de los servicios del esclavo³.

³ BORRAJO DACRUZ (Efrén), Introducción al derecho del Trabajo, Madrid, Editorial Tecnos, Novena edición, 1996, pág. 53.

FERRARI denomina ésta prestación laboral como trabajo encadenado, pues la clase dominante obligaba a los esclavos a realizar muchas veces actividades indignas y hasta lesivas⁴.

Tras la caída de Atenas y Grecia, estas se incorporan al Imperio Romano y se vuelve a dar una nueva división del trabajo, pues los patricios eran los únicos ciudadanos, y los clientes que eran descendientes de los pueblos sometidos, estaban al servicio de los patricios y dependían económicamente de éstos.

En Roma nos vamos a encontrar con la figura de los colegios de artesanos, que fue visto como antecedente de las corporaciones de la Edad Media. Con el paso del tiempo y los cambios políticos, poco a poco fue desapareciendo la esclavitud, y empezaron a surgir los *Locatio conductio operis* y *locatio conductio operarum*.

RIVAS nos dice que el *locatio operis* era el dar el *aliquid faciendi* del trabajador, que se obligaba a la ejecución de una obra pudiéndose tratar

⁴ De Chazal Palomo (José Antonio). Fundamentos de Derecho Laboral y Social. Bolivia. Editorial UPSA, 1995, pág.10.

de una cosa material o de un servicio⁵. Podemos decir que es un arrendamiento de obra, pues un sujeto pactaba la ejecución de una obra y asume la realización de esta y los riesgos.

Respecto a la *locatio conductio operarum*, RIVAS nos indica que se caracterizaba por la disponibilidad de la fuerza del trabajo a favor del empleador; es decir, por la actividad laboral en sí misma, que se caracterizaba por la disponibilidad temporal de las energías del trabajador en beneficio del empleador⁶. Este vendría a ser un arrendamiento de servicios por cuenta de una persona y esta debía de ser obediente, y lo que se arrendaba era el mismo trabajo, y la remuneración era según el tiempo y el servicio realizado.

B. EDAD MEDIA

La Edad Media inicia con la caída del Imperio Romano, por lo que la esclavitud se debilitó y aparecieron nuevas figuras como el feudalismo. Con respecto al trabajo vamos a ver que predomina el trabajo agrícola y en una segunda etapa el trabajo industrial y mercantil.

⁵ Rivas, citado por Rasi Delgue (Juan). **Problemática actual del Contrato Individual de Trabajo: la frontera entre el trabajo subordinado y el trabajo independiente**. -Uruguay- V Congreso Regional Americano de derecho de trabajo y seguridad social. Lima, Perú. Setiembre 16-19, 2001. pág. 75.

⁶Ver Rivas, citado por Rasi Delgue (Juan), *op.cit.*, p 75.

El feudalismo vino a dar un fraccionamiento de los Estados en feudos, y surgir la figura de los vasallos, los cuales tenían tanto derechos como deberes, pero aún continuaban atados a la tierra.

En esta época se vio también surgir los primeros talleres, en los cuales se da una división del trabajo y una estructura de jerarquía. Una división del trabajo con la aparición de distintos oficios, en que nace una organización municipal en concejos libres y además emergen las primeras corporaciones de oficios, es así como el trabajo por cuenta ajena prestado por el régimen de libertad a la ciudad, unido al tráfico mercantil del que esta es centro desemboca en lo que históricamente se conoce como régimen gremial⁷.

Estos gremios eran integrados por trabajadores de un mismo gremio en su mayoría artesanos, los cuales se unían para defender sus intereses, se dice que cada taller o unidad de producción era propiedad de una maestro, y que internamente existían una estructura jerarquizada, que los dividía en aprendiz, oficiales y maestros. El maestro era el propietario, luego seguían sus propios familiares, luego los obreros calificados y por último teníamos a los aprendices quienes

⁷ Alonso Olea (Manuel). Introducción al derecho de Trabajo. Madrid, editorial Civitas, quinta edición, 1979, pág.179.

estaban sometidos a la autoridad estricta del patrono para todos los aspectos, los cuales una vez aprendido el arte, oficio u ocupación adquiriría el grado de oficial y este tras un largo período como oficial y un riguroso examen de aptitud se deba la promoción de oficial a maestro⁸.

Podemos señalar que en este tipo de gremios o corporaciones existió una división del trabajo, y una verdadera organización laboral, en las cuales podemos ir delimitando los primeros rasgos del derecho del trabajo que poseemos actualmente.

C. ÉPOCA CONTEMPORÁNEA

La época contemporánea se vio marcada por grandes factores como fueron las caídas de las corporaciones que vinieron a transformar todo lo relativo al trabajo; así como la Revolución Industrial y la Revolución Francesa.

Hechos que nos marcan el inicio de una nueva era, y dieron forma a un nuevo derecho del trabajo.

⁸ RODRIGUEZ RECIO (Oreana). El Teletrabajo, Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2001, pp. 9 y 10.

CIPOLLA, nos dice que la Revolución Industrial implicó un cambio en los modos de vida y fue en tal sentido una verdadera revolución, una convulsión profunda, no solo industrial, sino también social e intelectual⁹. La Revolución Industrial generó desde luego una nueva era en la historia del trabajo¹⁰.

Podemos señalar que durante la Época Contemporánea se dieron inventos como la máquina de vapor de Watt, la cual vino a marcar uno de los cambios más notorios en la época respecto al trabajo, pues esta máquina reducía a un empleado el trabajo de muchos miles. Con estos cambios se van a dar un proceso migratorio a la ciudad en busca de empleo y mejores condiciones de vida; por lo cual se vio una gran cantidad de mano de obra existía una compraventa de servicios.

CABANELLAS señala que esta fue una época de asalariados; en este momento el trabajador fue libre para vender sus servicios a quien quisiera o podría renunciar cuando lo deseara, y el patrono a su vez tenía

⁹ CIPOLLA C. M. citado por ALONSO OLEA (Manuel). Introducción al derecho del trabajo, Madrid, Editorial Civitas, quinta edición, pág. 267.

¹⁰ *Ibidem*.

la independencia de contratar a quien quisiera y pagarle casi a gusto personal o despedir en cualquier momento.¹¹

Es importante recalcar que las relaciones laborales se vieron modificadas, pues debía modificarse a la realidad económica, la cual era liberal en todos los sentidos. El contrato de trabajo va a tener una fuerte modificación, y que trajo como resultado abusos del más fuerte al más débil, aparecen sujetos de trabajo nuevos como lo son las mujeres y los niños.

No existió una gran regulación, no existían normas, pues estábamos bajo la corriente liberal. Además como consecuencia de las fuertes inmigraciones existió grandes cantidades de mano de obra, una excesiva oferta de trabajadores; por lo cual estos con tal de obtener un empleo nos les importaban las condiciones de trabajo, por lo cual se dieron grandes abusos.

Se puede decir que en la Época Contemporánea, si bien es cierto ya no existía el instituto de la esclavitud que tuvimos en la antigüedad, de la misma manera los trabajadores se vieron sometidos a explotación y a

¹¹ CABANELLAS (Guillermo). Introducción al Derecho Laboral. Buenos Aires. Ediciones Omeba. Tomo I. 1960.p.123.

malos tratos por parte de sus patronos; pues existió una sobre oferta de trabajadores y muy poca regulación que le permitía a los patronos tener un poder excesivo sobre sus trabajadores.

En otro orden de ideas y en relación a la evolución del teletrabajo en concreto, la economía de mercado ha estado durante el siglo pasado al menos dos veces al borde del abismo, la primera para los años 30 con el desempleo masivo producto de una gran depresión, y luego en los años 70 golpeado por la crisis energética, monetaria y la deuda externa, resultado del alza del petróleo y materia prima, debiéndose producir necesariamente una transformación del sistema Capitalista, en que por medio de su capacidad de flexibilidad, se logran múltiples adaptaciones a los choques más diversos, en principal y de importancia para la presente investigación, con una nueva configuración de descentralización de decisiones.

Ante esta grave situación, las grandes compañías americanas aplicaron procedimientos para la reorganización de sus recursos productivos, de manera que pudiesen disminuir el consumo de productos derivados del petróleo y con ello ahorrar en gastos derivados del mismo y reducir además la contaminación ambiental. Surge así el teletrabajo como una solución al evitarse los desplazamientos.

Se dice que la primera aportación en este sentido es la de JACK NILLES de la University of Southern California. “Las personas podían tele desplazarse para trabajar usando comunicaciones remotas basadas en las tecnologías de la información”.¹² Así, en los Estados Unidos, en medio de la crisis del petróleo con motivo del embargo árabe, se buscaban formas de ahorro energético, y utilización de rutas alternas para los negocios, por medio de los cuales el uso de las tecnologías básicas de la comunicación que se contaban para la época, no fuera indispensable el traslado diario al centro de trabajo.

Un salto tecnológico de las décadas siguientes, es la reducción evidente en los costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y la difusión comercial de la red Internet pusieron a disposición de las personas los recursos necesarios para el teletrabajo.

Fue a finales de la década de los años 90 que los avances tecnológicos permitieron el desarrollo del teletrabajo, debido al surgimiento de estas nuevas formas de organización para las relaciones laborales, con el importante cambio de mentalidad en la organización de las empresas. Se pasa por ejemplo, de un concepto de centralización de los servicios de

¹² <http://www.derechogt.org> última consulta: 06 de abril del 2009.

la empresa, a una concepción de descentralización de la organización, de horario fijo a horario flexible, cambiando el concepto de servicio y redefiniéndose las relaciones con proveedores, clientes y aún más importante, con los trabajadores.

Por ende, “lo que se busca es hacer menos rígidas las relaciones laborales, consiguiendo así el aumentar la producción y competitividad. Expone la autora BÁRBARA V. FUENTES IZQUIERDO, en su obra *“El Teletrabajo y su Interpretación en el Derecho Laboral Guatemalteco”*¹³, menciona el terremoto de San Francisco (E.E.U.U.) de enero de 1994, y aluden a la situación a las carreteras habían quedado fracturadas, hacía su irrupción práctica la recién nacida superautopista de datos (Internet). Con la mayoría de los empleados en sus casas, quedó demostrada la bondad del teletrabajo, cuando buen número de las corporaciones californianas pudo seguir con sus operaciones merced a las labores hogareñas de sus empleados, vía PC y teléfono. Puede desprenderse como el ejemplo anterior, evidencia los avances históricos en los métodos de realización del trabajo, no siendo tema de hoy, sino que vienen forjándose desde hace un tiempo, desarrollados desde entonces de forma constante.

¹³ <http://www.derechogt.org> última consulta: 06 de abril del 2009.

En este sentido, debemos retomar que RODRÍGUEZ RECIO nos indica que: “La Revolución informática ha traído como consecuencia de los cambios dados en la economía e industria de los distintos países, y la implementación de las nuevas formas de comunicación y de tecnología, el proceso de globalización, el cual a su vez produce la flexibilidad laboral, por lo cual los elementos tradicionales de la relación laboral han sufrido una serie de transformaciones a lo largo de los últimos años, cambios que han implantado nuevas formas de relación laboral para adecuarse a los cambios sufridos dentro de la sociedad”.¹⁴

En relación a lo anterior, se han experimentado cambios gracias a la Revolución informática, tras replantearse un retorno a trabajar en el hogar y siendo dentro de los motivos de su vertiginoso crecimiento, el interés de las empresas en economizar espacios de oficina y gastos de operación, manteniendo un alto nivel de productividad, y el de los empleados en poseer más flexibilidad de horarios, pasa así tener más tiempo para compartir con sus familiares en casa, de tutela necesaria para el Estado mismo, por constituir la familia la base de la sociedad. Sobre todo cuando en el presente las computadoras y las telecomunicaciones están

¹⁴ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op. cit.*, pp 13 y 14.

cambiando de una manera dramática la relación que el hombre tiene con el trabajo.

D. GLOBALIZACIÓN Y FLEXIBILIZACIÓN

En la actualidad la transformación social y económica que afecta al sistema de Trabajo - sobre todo en su organización - ha evolucionado en el mundo, girando en torno a la globalización, encontrando como definición básica “aquel concepto que pretende describir la realidad inmediata como una sociedad planetaria, más allá de fronteras, barreras arancelarias, diferencias étnicas, credos religiosos, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales; surge como consecuencia de la internalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales”.¹⁵

Aunado a lo anterior se encuentra lo señalado por la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, donde reconoce la importancia y el impacto de la globalización en las tradicionales estructuras de trabajo: “Una de las características del derecho de trabajo..., es la flexibilidad en las relaciones laborales, que busca eliminar rigideces o protecciones, en el

¹⁵ Globalización, Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

campo de lo laboral, en busca de mayor competitividad o, cuando menos, la creación de empleo o el mantenimiento del nivel existente. Una de esas manifestaciones consiste en la utilización, cada vez con más frecuencia, de contratos de servicios profesionales, en vez de las tradicionales contrataciones de índole típicamente laboral. Flexibilizar o aún desregularizar, por un lado, o mantener los actuales niveles de cobertura, es una opción política que no compete a los jueces definir sino al legislador y a las partes sociales”.¹⁶

Por tanto, la globalización es un proceso de unión, en que se da un auge de las formas atípicas de contratación, formas alternas de remuneración, la extensión de la subordinación y del salario individualizado y flexibilidad en las funciones y horario de los trabajadores. “Así el actual proceso de globalización económica en el cual se encuentran inmersos los países del mundo, ha venido a plantear dentro del Derecho de trabajo la preocupación de si las normas laborales actuales se encuentran en condición de afrontar los conflictos laborales que se puedan presentar o si por el contrario, deberían ser retomadas para

¹⁶ SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 178-98 de 09:30 horas de 17 de julio de 1998.

enfrentar los cambios que actualmente se imponen con el nuevo modelo de desarrollo".¹⁷

Es determinada por dos factores, un factor es la tecnología, que ha permitido el desarrollo de nuevas modalidades en el transporte y en las telecomunicaciones, y la disminución de costos de producción; otro factor es la liberación de los intercambios de bienes, servicios y capitales. Estos dos procesos provocan cambios en el ámbito económico, comercial y de una manera marcada también se transformaron las relaciones laborales; transformaciones que se han dado a corto plazo gracias a dichos factores mencionados.

Las relaciones laborales también se han visto afectadas con la creciente apertura comercial, el aumento en la producción y en la industrialización; lo cual ha llevado a que surjan nuevas relaciones laborales, buscando que las empresas o los medios de producción sean competitivos en el medio que nos estamos desarrollando. Han surgido formas atípicas de contratación como es el contrato de teletrabajo, formas alternas de remuneración como salario en especie, la extensión de la

¹⁷ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana).*op. cit*, p. 16.

subcontratación, el salario individualizado y flexibilidad en las funciones y horario de los trabajadores.

Una de las principales preocupaciones de los países que están sometidos en el proceso de globalización, es el de que no se sabe si las normas laborales existentes están en condiciones para afrontar los conflictos laborales que puedan surgir gracias a estas nuevas figuras.

Asimismo, es importante retomar lo expuesto por CARRO ZÚÑIGA en su obra `La flexibilidad laboral: Pasos Preliminares para un cambio`, en el que indica que el Derecho de Trabajo es “dinámico y cambiante, tiene su sustento en la realidad y, dentro de esa perspectiva, debe dar la respuesta a problemas concretos que se presenten, ajustándose a las diferentes circunstancias que se producen con el devenir del tiempo”¹⁸. Por ello, es que surge el concepto de flexibilización laboral, un concepto que viene a cargar fuertemente las nuevas relaciones laborales. ANTUNES FURTADO define la flexibilidad como el conjunto de reformas que tienden a ajustar la cantidad, calidad y precio del factor de producción (trabajo) a las

¹⁸ CARRO ZÚÑIGA (Carlos). “La flexibilidad laboral: Pasos Preliminares para un cambio”, **Revista Relacento de Relaciones Laborales**. San José, Costa Rica. Litografía Mar y Mar S.A., 2002. P. 81.

conveniencias del sistema productivo,¹⁹JOSE MARTHIS CATHARINO afirma que flexibilizar no desregular, es regular de modo diferente lo que está regulado.²⁰

Se indica que “las bases de la flexibilidad se sustentan en el principio que en el derecho laboral hay demasiada protección del trabajador y poca libertad para que la empresa se desarrolle de acuerdo con sus necesidades. Se ha protegido tanto al trabajador que se ha olvidado de brindarle a las empresas los medios necesarios para surgir económicamente y competir con sus similares”.²¹

A lo anterior se puede agregar que la flexibilidad laboral es una tendencia que viene a transformarse de un sistema protector, a uno regulador, siendo necesario para que puedan tanto instituciones, empresarios y trabajadores, adaptarse a las nuevas circunstancias, implicando una reducción en las restricciones impuestas, liberándose así al funcionamiento del mercado de trabajo, adaptándose los demandantes

¹⁹ FURTADO (Antunes). Crisis económica y flexibilización del mercado de trabajo. Revista Lr Sao Pablo, Sao Pablo, Vol. 51, N°9, 1987. Pág. 1067.

²⁰ MARTHIS CATHARINO (José). El rebrote de la doctrina liberal y los modelos flexibilizadores Evolución del pensamiento Juslaboralista. Montevideo, Fundación de Cultura Universitaria, primera edición, 1997. Pág. 112.

²¹ DURANTE CALVO (Marco). El Teletrabajo: Nuevas formas de trabajo a través de la telemática. San José, Editorial Investigaciones Jurídicas S.A., 2003. Pág. 19.

y oferentes de trabajo - trabajadores y patronos directamente -, a las circunstancias económicas, como por ejemplo el desempleo, métodos de producción, competencia internacional, entre otros.

En este sentido, se puede señalar que la necesaria capacidad de los individuos de adaptarse a la flexibilización, se justifica en las nuevas circunstancias que se contemplan en un libre mercado que propone la corriente neoliberal, dejando de lado el marco de estabilidad que había sido uno de los principios del Derecho Laboral, en otras palabras “la flexibilidad es básicamente la capacidad de adaptación del régimen normativo y del juego de las instituciones a la voluntad unilateral o bilateral de las partes de la relación de trabajo”.²²

La flexibilidad estará dirigida “hacia la menor o mayor libertad que tiene el patrono para organizar su fuerza de trabajo y consecuentemente la protección que brinda el derecho de trabajo a los empleados, por ende la idea esencial de la flexibilidad laboral es la libertad que podrá tener el

²² HERRERA ESPINOZA, G. y GÓMEZ FONSECA, D. G. La flexibilidad laboral. Nuevos tipos de contratos. Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 1998. Pág. 43

empleador para disponer de la fuerza laboral de la manera más apropiada para competir dentro del escenario de la globalización mundial”.²³

Se desprende un elemento esencial de la flexibilidad, siendo que dentro del contenido, su principal función es permitir el libre juego de la oferta y la demanda dentro de las relaciones laborales, y que sean las fuerzas por las que se definen el mercado las que marquen las directrices a seguir en el Derecho laboral, dejándose al arbitrio de la relación laboral.

A partir de lo antes mencionado, se hace necesaria la flexibilidad en la realidad de la contratación laboral, debido a la necesidad de los empresarios de contratar trabajadores por contratos innominados o atípicos, que disminuyan los costos de la contratación y que aumenten la productividad. Algunos de los nexos laborales, no son nada nuevos, como por ejemplo: el contrato a plazo o por obra determinada, contrato a tiempo parcial, el trabajo a domicilio. Pero, surgen otros tipos de contratos, que han venido a innovar las relaciones obrero-patronales, como lo son: el contrato de tercerización u outsourcing, contrato de mano de obra temporal y en lo que nos interesa, el teletrabajo.

²³ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op. cit.*, p. 19.

Así la flexibilidad laboral conlleva a una aplicación conjunta de regímenes jurídicos laborales en una misma empresa o institución, debiéndose dar un marco jurídico para la regulación laboral, institucionalizando una serie de nuevas modalidades de empleo que anteriormente el Derecho laboral no postulaba.

En lo que va del siglo XXI, de los principales objetivos de la empresa, a nuestro juicio, es la posibilidad de contar con mecanismos jurídicos que permitan ajustar la producción, empleo y condiciones de trabajo, a los cambios del sistema económico, aunado a factores de la competencia internacional en la incursión de las innovaciones tecnológicas y otros factores que demandan los ajustes de celeridad, y ahí es donde el teletrabajo ha tomado un auge impresionante a nivel mundial, siendo un claro ejemplo de cómo resulta necesario dicha implementación del desarrollo de las TIC's. Ya se ha legislado en diversos países sobre el tema y es una de las principales fuentes de trabajo en Europa, Estados Unidos de América y algunos países de Sudamérica, por desarrollarse producto de una flexibilidad, al eliminar una serie de protecciones o rigideces que no permitían la adaptación de la empresa a las características dinámicas que presentan las economías mundiales.

En la actualidad, el cambio tecnológico ofrece oportunidades para nuevos métodos de trabajo, permitiendo que se lleven a cabo nuevas actividades, que antes eran impracticables, dado el esfuerzo y los costos que requerían. Constituye el teletrabajo, ser una opción laboral que pretende luchar contra el desempleo como forma de equilibrar el tejido social modificado por las transformaciones económicas.

Nos explica DURANTE CALVO en su libro 'El Teletrabajo: Nuevas formas de trabajo a través de la telemática', que el instituto del Teletrabajo se ha esparcido muy rápidamente alrededor del mundo, señalando que "algunos datos dados a conocer el año 2001 por las agencias internacionales de noticias, revelaban que en la actualidad, en Estados Unidos hay más de doce millones de trabajadores laborando bajo esta modalidad y solamente en Gran Bretaña el número ascienda los ocho millones. El motivo de su vertiginoso crecimiento, se debe principalmente al interés de las empresas en economizar espacios de oficina y gastos de operación, manteniendo un alto nivel de productividad, y del de los empleados en poseer más flexibilidad de honorarios, más tiempos para pasar con sus familias en casa".²⁴

²⁴ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op. cit*, p. 12.

Consideramos al teletrabajo, como un producto del impacto de la globalización, en que desde la perspectiva laboral, se crea entorno de políticas de flexibilidad, para así dar con un modelo de trabajo mejor adaptado a las nuevas tendencias del mercado sin fronteras, alternativa laboral cada día más sólida y viable, destruyendo unidades de espacio, tiempo y trabajo, para favorecer la armonización de momentos que en el pasado resultaban inconciliables.

2. CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA DEL TELETRABAJO Y TELETRABAJADOR

En esta sección se analizará el concepto del teletrabajo, así como las figuras que interviene en el teletrabajo. Es importante recalcar que existe una gran cantidad de conceptos de teletrabajo, pero cada uno de conceptos con elementos semejantes; además es el momento de realizar un análisis a la naturaleza jurídica del teletrabajo para ver si es una relación laboral, comercial o civil.

A. CONCEPTO DE TELETRABAJO

No existe como tal un concepto uniforme de que es el teletrabajo, pero si algunos autores han intentado definirlo, en este apartado trataremos de esta definición a esta modalidad de trabajos, y así crear una posible definición, indicando las semejanzas que tienen todos los conceptos; además de hacer una diferencia con lo que es el trabajo a domicilio. Cuando se presta los servicios en una modalidad nueva como lo es el teletrabajo además, es necesario realizar un estudio a la naturaleza jurídica, por lo tanto también se realizará un análisis de esta, busco entender en qué consiste el teletrabajo y si este es verdaderamente una nueva forma de relación laboral.

A.1. Concepto de Teletrabajo

Desde su aparición, el teletrabajo como actividad no ha tenido una definición que sea aceptada de forma unánime, ni siquiera una común, así que nos resulta difícil contar con una definición específica del teletrabajo aceptada y reconocida por todos, en el tanto en que resulta ser una institución nueva, careciendo incluso en muchos ordenamientos de su

reconocimiento como institución, o bien contando con una débil regulación, como es en el caso de nuestro país.

Desde el surgimiento del teletrabajo como actividad, las primeras referencias al término teletrabajo se remontan a los años 70 del siglo anterior, como en la sección anterior se expuso, NILLES define el teletrabajo como cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información, de forma que sea posible enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo.²⁵

Para describir el teletrabajo se han utilizado términos como *Telecommuting* que significa teledesplazamiento, *networking* que se puede traducir en trabajo en red, *remote working* el cual se puede definir como trabajo a distancia, *flexible working* este es trabajo flexible y *homeworking* que sería trabajo en casa²⁶

²⁵ NILLES, citado por Durante Calvo (Marco). **El Teletrabajo, Nuevas formas de trabajo a través de la telemática**, San José, Editorial Investigaciones Jurídicas, primera edición, 2003, pág. 24.

²⁶ GRAY (M), HODSON (N) Y GORDON (G) citado por OREANA RODRIGUEZ (Recio). **El Teletrabajo**, Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José , 2001, p. 33.

Etimológicamente, también existe una definición que nos expresa que este concepto proviene de la unión entre *teleu* vocablo griego y *tripalore* del latín, que significa lejos y trabajo, por lo cual sería *trabajo a distancia*²⁷.

En 1990 la OIT señala que el teletrabajo es la forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la ayuda de la comunicación²⁸. Más precisa, como una “forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”.²⁹

La Unión Europea en su acuerdo Marco define el teletrabajo como El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado

²⁷ PADILLA MELENDEZ (Antonio) citado por CARRILLO KAHALE (Djamil Tony). Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral. Revista Gaceta Laboral. España. Vol. 9, N° 2003. Pág. 400

²⁸ Organización Internacional del Trabajo, Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo y Medio Ambiente (PIACT), *Trabajo a Distancia*, Madrid, Edición Española publicada en 1992, pág. 9.

²⁹ GAETA, MANACORDA Y RIZZO Citada en RODRÍGUEZ RECIO (Oreana). El Teletrabajo. Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2001. Pág.34.

igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular³⁰.

En Costa Rica por Decreto Ejecutivo, se estableció que el teletrabajo es toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos³¹.

Nos encontramos con diferentes conceptos del teletrabajo esto porque en muchos lugares ni siquiera está implementado, y en otros se implementa pero no se encuentra bien regulado, dándose el caso que no es reconocida como una institución legal; siendo que esta figura es una de las nuevas formas de flexibilización del derecho laboral, pues viene a ser una modalidad novedosa de trabajo y que fue surgiendo a raíz de las necesidades tanto de los patronos como de los trabajadores, viéndose estos

³⁰ ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE TELETRABAJO, 16 de julio del 2002.

³¹ DECRETO DE PROMOCIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS N° 34704-MP-MTSS, 31 de julio del 2008, Art 2.

obligados a modernizar sus formas de trabajar, y sus implementos de trabajando; llegando así al teletrabajo que introduce electos innovadores como la tecnología, telemática y la telesubordinación.

Todos estos conceptos de teletrabajo presentan tres elementos en común, los cuales son:

- La localización: Esta se refiere al espacio físico que utiliza el teletrabajador para el desarrollo de sus actividades laborales se encuentra fuera de las empresas. El teletrabajo se realizara en el domicilio del teletrabajador o en telecentros, esto con el fin de evitar el traslado de los empleados a los centros oficiales de trabajo, siendo ésta una de las principales características del teletrabajo.
- El uso de nuevas TIC's. Esta es la principal característica y la que lo diferencia de todas las demás formas de organización de trabajo, pues su principal herramienta de trabajo son instrumentos tecnológicos, que permitan mantenerse en contacto con todos los sujetos, ya sea entre el teletrabajador y el telepatrono o viceversa.

- Se produce un cambio en la organización y realización del trabajo³².

Se dice que el teletrabajo es una actividad profesional en la que se adoptan los servicios telemáticos que permiten la realización de trabajo en un lugar distinto al habitual, que puede ser tanto el hogar como un centro de trabajo, caracterizado por el uso de las TIC's para mantener en contacto al empleador y al trabajador.³³

Llegado a este punto es necesario realizar la comparación entre el teletrabajo y trabajo a domicilio, pues son figuras del derecho laboral semejantes pero no idénticas, se podría decir que el trabajo a domicilio es la base del teletrabajo, y que el teletrabajo es la versión mejorada por un elemento esencial, que sería la tecnología.

Se dice que el trabajo a domicilio es los que laboran artículos en su hogar u otro sitio elegido libremente por ellos, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono o del representante de éste³⁴.

³² THIBAUT ARANDA (Javier). Teletrabajo Análisis Jurídico-Laboral. Madrid, Editorial CES, Segunda edición, 2001, pág. 9

³³ Ver RODRIGUEZ RECIO (ORENA), *op.cit.*, p. 36.

³⁴ **CÓDIGO DE TRABAJO DE COSTA RICA, ANOTADO Y CON JURISPRUDENCIA**. Ley N° 2 del 26 de agosto de 1943, San José, Biblioteca Jurídica Díké y La Casa de Los Riscos S.A., SALAS MURILLO (Evelyn) y BARRANTES GAMBOA (Jaime Eduardo), 2007.art 109.

SANCHO VILLALTA, nos dice que el trabajo a domicilio se caracteriza por que existe una total independencia de toda fábrica, taller o empresa, de modo que el trabajador no está sometido a ninguna vigilancia; y que la obra ejecutada no sea colocada por el trabajador a su clientela privada, sino que destinada al empleador o contratista.³⁵

Comparando estos elementos podemos afirmar que en cuanto a la independencia de la fábrica o taller con la que cuentan los trabajadores a domicilio, son diferentes, pues el teletrabajador no es independiente, pues este debe de cumplir con una jornada de trabajo, además de estar en constante contacto con sus superiores mediante medios electrónicos, pues este sigue manteniendo obligación con sus patronos, al existir además un contrato laboral el cual debe de seguir, y obligaciones adquiridas que debe de cumplir.

Un elemento en el cual son semejantes es en que ambos se realizan fuera de la empresa realizándose en el domicilio del trabajador o en el lugar que a estos mejor les parezca, ambas formas de trabajo lo que buscan es que el trabajador no se tenga que desplazar hasta un centro de trabajo, evitando

³⁵ SANCHO VILLATA (Moisés). El contrato de Trabajo a Domicilio, Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 1985, pág. 4.

gran cantidad de incomodidades para el trabajador, permitiéndole realizar su trabajo en el lugar que mejor le parezca y contenga las condiciones adecuadas.

La principal diferencia y la más importante es que el teletrabajo se realiza mediante el uso de las diferentes tecnologías, para mantenerse en contacto con sus superiores, la tecnología ya sea Internet, servicios telefónicos, es la principal característica del teletrabajo, característica que no es un requisito de existencia en el trabajo a domicilio y esencial en el teletrabajo; pues como reiteradas veces se ha dicho, el teletrabajo es a distancia mediante el uso de las telecomunicaciones

El señor MARCO DURANTE, en su libro “El Teletrabajo” nos señala que la regulación existente en el CT, nos lleva a pensar que el trabajo a domicilio es la base del teletrabajo, que puede ser un marco mínimo legal de referencia, pero que por elementos nuevos de modernización como la telemática, telesubordinación, hacen que existan grandes vacíos legales, que no pueden ser cubiertos por la legislación del trabajo a domicilio³⁶.

³⁶ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op. cit.*, pp. 70-76.

A modo de conclusión de este apartado podemos decir que el trabajo a domicilio es la base del teletrabajo, sobre todo en lo respecta a que se realiza fuera de la sede de la empresa en la mayoría de la veces en el domicilio del trabajador, pero su principal diferencia y por lo cual no se puede regular como trabajo a domicilio es el uso de tecnologías, para desarrollar el trabajo y para mantenerse en contacto con sus superiores.

A.2. Naturaleza Jurídica

Es de gran importancia conocer y analizar la naturaleza jurídica del teletrabajo, hay quienes dicen que es una relación de derecho laboral con todos los elementos necesarios para que este exista, y otros dicen que es un simple contrato civil. Es por eso que en este momento entraremos a realizar una breve estudio del contrato de teletrabajo y sus elementos dentro del derecho laboral, para poder analizar si esta nueva figura se puede enmarcar en una relación laboral y si posee cada uno de los elementos necesarios para que una nueva organización de producción pueda ser clasificada dentro del derecho del trabajo. Además debe realizarse un estudio de los tipos de teletrabajo que existen, ya sean subordinado o ajeno, según el modo en que se van a prestar los servicios, para poder determinar el modo de regulación en que se van a ver inmersos cada uno, según su naturaleza.

Nuestro ordenamiento jurídico, en el artículo 18 del CT, nos dice que el contrato individual de trabajo es todo aquel en que una persona se obliga a prestar sus servicios o ejecutar una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada de ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma.³⁷

Como nos lo indica esta definición, para que exista un contrato o una relación laboral debe de darse una prestación personal, remuneración y subordinación, elementos que exige nuestra legislación que contengan una relación laboral.

MARCO DURANTE CALVO nos dice que existen tres maneras de prestar la relación laboral; puede ser de manera subordinada, autónoma y parasubordinado.

A.2.1. TELETRABAJO COMO TRABAJO AUTÓNOMO

Este se da cuando una persona desarrolla labores y presta sus servicios a una clientela determinada a través del uso de la telemática; y ante

³⁷ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 18.

la inexistencia de una prestación por cuenta ajena y subordinada, el teletrabajador deberá entender como una actividad autónoma³⁸.

En esta modalidad el teletrabajador decide el lugar, los instrumentos, el modo de operar, y el sentido de su labor; por lo cual asume todos los riesgos y responsabilidades del desarrollo de su actividad.

La Conferencia Internacional del Trabajo en su edición número 91, nos dice que las principales características de un trabajador independiente o por cuenta propia son: *“a) es propietario de su propio negocio; b) está expuesto a riesgos financieros por el hecho de que debe soportar el costo de rehacer todo trabajo mal hecho o de inferior calidad; c) asume la responsabilidad por las inversiones y la gestión de la empresa; d) se beneficia pecuniariamente de la bondad de la gestión, programación y correcta realización de los trabajos encomendados; e) ejerce el control sobre los trabajos que hay que realizar y sobre cuándo y cómo se llevan a cabo y determinar si debe o no intervenir personalmente en el cometido; f) tiene la libertad de contratar personal, con arreglo a sus condiciones, para realizar las labores a las que se ha comprometido; g) puede ejecutar trabajos o servicios para más de una persona simultáneamente; h) proporciona los*

³⁸ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 28.

materiales necesarios para realizar el trabajo; i) proporciona el equipo y las máquinas necesarios para desarrollar el trabajo; j) dispone de locales fijos donde funciona su razón social; k) calcula el costo del trabajo y fija el precio; l) dispone de sus propios contratos de seguro; y, m) ejerce control sobre las horas de trabajo realizadas para llevar a cabo el cometido”³⁹.

No existe subordinación, no existen necesariamente una continuidad exigida de la labor pues al no haber subordinación la única continuidad que se debe seguir es la pacta para la aplicación del servicio, las partes solo deben darse entre sí cuentas del trabajo pactado, no va a existir ningún tipo de dependencia entre los sujetos que intervienen.

Cuando hablamos de trabajo autónomo, un aspecto que es sobresaliente en este tipo de contratos, es que lo que se retribuye al teletrabajador en nuestro caso son los llamados honorarios, no salario como si ocurre cuando la relación es subordinada.

Dentro de esta modalidad podemos mencionar los contratos de servicios profesionales, siendo estas actividades en las cuales no existe

³⁹ Conferencia Internacional del Trabajo, 91ª reunión, *El ámbito de la relación de trabajo*, Informe V, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2003, pp. 66-67.

dependencia de un patrono, por lo tanto tampoco se exige que la prestación sea personalísima.

A.2.2. TELETRABAJO COMO TRABAJO PARASUBORDINADO

Cuando se habla de parasubordinación nos encontramos, frente a un caso de trabajo autónomo en el que se genera una especial y determinante dependencia económica entre el prestador del servicio y la empresa que recibe dicho servicio⁴⁰.

Para que se dé una relación de trabajo de este tipo, debe de ser mediante la prestación de una obra *continuada*, hace referencia a que la cooperación no sea ocasional; *coordinada* esta por su parte implica la persecución de la finalidad del contratante, sin que ello disminuya la autonomía del contrato y *prevalecientemente personal* esto es la ejecución del servicio en forma exclusiva o destacada por el propio contratado, aunque no de carácter subordinado⁴¹.

La Parasubordinación se puede apreciar en las prácticas adoptadas por algunas empresas que realizan sus actividades en dos niveles de

⁴⁰<http://ocw.pucv.cl/cursos-1/der351/materiales-de-clases/articulos-profesor/la-parasubordinacion>, última consulta 6 de setiembre del 2009.

⁴¹ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*,p. 28.

organización. Por una parte, cuentan con trabajadores del sector formal, sujetos a una relación subordinada que se encargan de distribuir catálogos de productos (Ropa, perfumes y otros). Por otra parte, cuentan también con trabajadores que actúan de manera independiente. Reciben los catálogos y venden los productos en reuniones familiares y en visitas que realizan a sus amigos⁴². Como el ejemplo nos lo dice, para que se de la parasubordinación la empresa debe de tener trabajadores bajo varias modalidades, tanto autónomas como subordinadas, las cuales juntas le permitan cumplir sus objetivos como empresa.

A.2.3. TELETRABAJO COMO UN TRABAJO DEPENDIENTE O SUBORDINADO

Es necesario que se cumplan con los requisitos que cada legislación ha establecido a las relaciones obrero patronales⁴³. En nuestra legislación como ya lo mencionamos el artículo 18 del CT nos dice que los principales elementos son la remuneración, que exista una prestación personal y la más importante la subordinación.

Como elementos necesarios para que se dé una relación de trabajo, y sobre todo para que exista el teletrabajo en modalidad subordinada o

⁴² <http://www.aporrea.org/actualidad/a14840.html> Última consulta el 6 de setiembre del 2009.

⁴³ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p 30.

dependiente, se deben de cumplir los requisitos que ya mencionamos, y es por eso que es de suma importancia realizar un análisis de cada uno de estos elementos.

A.2.3.1. PRESTACIÓN PERSONAL

La prestación pactada en el contrato de trabajo debe de ser realizada de forma personal por el empleado, no puede ser delegada la responsabilidad, pues esta debe de ser de forma diligente, obediente y con buena fe, la prestación puede ser para la realización de una obra o la prestación de servicios ya sean de manera intelectual o material; esta prestación es de forma personalísima pero por cuenta ajena, ya que los resultados de su trabajo son para su patrono.

En el teletrabajo es el trabajador el que va a realizar la prestación, él de forma personal, pues a él se le contrató para que realizara cierta operación, además, como se explicará más adelante para ser teletrabajador, se debe de cumplir con algunos requisitos, que no pueden ser dados a otra persona, sino que solamente al sujeto que fue designado por sus características para desempeñar su trabajo en esta modalidad. Por lo tanto en el contrato de teletrabajo el sujeto realiza la labor para la que fue contratado de forma personal.

A.2.3.2. REMUNERACIÓN

Es una retribución de los servicios prestados por el trabajador; ALONSO GARCÍA nos dice que todo trabajador por cuenta ajena debe ser pagado con un sueldo, salario, comisión, honorario, dieta o como se le quiera llamar⁴⁴.

La retribución es un pago justo y adecuado por los servicios prestados, y el esfuerzo en la realización de los trabajos; es la principal obligación del patrono en una relación laboral pues, éste debe retribuir a su empleado la prestación personal realizada.

La remuneración es una parte de la contraprestación que existe entre patrono y trabajador; el trabajador dará una prestación personalísima, aplicara sus conocimientos y su capacidad para cumplir con una tarea que le fue asignada, y por su parte el patrono pagará por ese esfuerzo y por el resultado obtenido.

A.2.3.3. SUBORDINACIÓN

Es el elemento más sobresaliente para poder determinar si existe una relación laboral. La subordinación es que los trabajos realizados por el

⁴⁴ALONSO GARCÍA (Manuel). Curso de Derecho de Trabajo. España y América, editorial Ariel, Sexta Edición, 1980, p. 290.

trabajador se deben a órdenes y dirección de su patrono, pues existe una relación de dependencia constante entre ambos, que le da al empleador la facultad de dar órdenes, y exigir que esta se cumpla.

CABANELLAS en su libro 'Tratado de Derecho Laboral', nos dice que la subordinación jurídica consiste en el hecho de que un individuo, contractualmente se obligue a prestar su energía a otro; este es, su trabajo, su actividad laboral. No estando determinado previamente el contenido de la singular prestación, el acreedor de trabajo tiene derecho, por su contrato, no sólo a pretender la ejecución del trabajo, sino a determinar, cada una de las veces, el contenido de esta prestación⁴⁵.

La jurisprudencia costarricense ha dicho en reiteradas ocasiones que este es el principal elemento para determinar una relación laboral. "Para determinar si la relación existente entre las partes..., era laboral o comercial hay que analizar los elementos comunes a ambos contratos, sea la existencia de partes - patrono y agente -, prestación de un servicio y pago de remuneración, pero hay un elemento que puede diferenciarlos y es el de la subordinación, que es característico del contrato de trabajo, ya que no toda

⁴⁵ CABANELLAS DE TORRES (Guillermo). Tratado de Derecho Laboral, Buenos Aires, Tomo II, 1949, p. 52.

prestación de servicios es subordinada o laboral (Casación 10:30 hrs del 9 de noviembre de 1948)⁴⁶.

La Sala Segunda en varios de sus votos nos dice que “en la actualidad debe de tenerse en cuenta, con los procesos de globalización, se han generado nuevas formas de relación laboral que hacen más difícil identificar el elemento subordinación en los términos clásicamente señalados, como lo es la inspección directa, en el tanto el trabajo normalmente se desarrollaba dentro del mismo local de la sede de la empresa, lo que ahora no siempre ocurre, ejerciéndose el control sobre el empleado de otras formas, como son los sistemas de control por objetivos, más que el control por jornadas de trabajo. La posición doctrinaria tradicional sobre la subordinación jurídica se ha flexibilizado, sobre todo con el surgimiento de nuevas formas de prestación del trabajo contratado, como lo es el teletrabajo, entre otras formas flexibles de prestación del servicio contratado por cuenta ajena”⁴⁷. Por el hecho de que las actuales exigencias que tiene el mercado laboral vengán a introducir nuevos elementos a la hora de prestar servicios, no quiere decir que se elimine la subordinación, sino que simplemente como nos los dice la jurisprudencia

⁴⁶ Cátedra de Derecho Laboral. Recopilación de Jurisprudencia derecho laboral individual. Universidad de Costa Rica. 1994. p. 3.

⁴⁷ SALA SEGUNDO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Número 273, de las 10:05 del 2 de abril del 2008.

ésta se ejercerá de diferente forma, y bajo parámetros de medición diferentes.

Es importante señalar que de los tres elementos, el principal y el determinante es la subordinación, porque la retribución no resulta tener tanto valor al confrontarlos, pues algunos autores opinan que esta aparece cuando ya se ha cumplido la prestación solicitada, además de que la retribución está incluida en muchos tipos de contratos que no es exclusiva de los contratos laborales.

Realizado al análisis de los elementos del contrato de trabajo, podemos afirmar que el teletrabajo en la modalidad de subordinado es de naturaleza laboral, pues existe una *prestación personalísima* del teletrabajador para realizar la obra asignada, pues éste no puede delegar lo que se le asignó, ya que para ser teletrabajo hay que cumplir con ciertos requisitos intrínsecos al teletrabajador, además de que prestan sus servicios de forma personal. Existe una *retribución* por parte del empleador, retribución que puede ser pagada según los puestos y trabajos asignados, este pago sería la contraprestación al servicio brindado, y por último y la más importante, es que el teletrabajador está aún al mando y dirección de su patrono, este va a decir que proyectos se realizan y la forma en que ese van a realizar, entonces

podemos decir que existe una verdadera subordinación del patrono sobre su empleado.

Para nuestra legislación, el teletrabajador puede ser dependiente o autónomo dependiendo si la prestación se realiza en una situación o no de subordinación, aunque algunos autores también incluyen como otro elemento diferenciador la ajenidad⁴⁸. OJEDA AVILES considera que la dependencia y la ajenidad son las que diferencian el contrato de trabajo de otros contratos vecinos.

Existe ajenidad cuando quien presta el servicio personal-trabajador se hace parte del sistema de producción añadiendo valor al producto que resulta de ese sistema, el cual pertenece a otra persona -patrono-, dueña de los factores de producción quien asume los riesgos del proceso productivo y de la colocación del producto -ajenidad-, obligándose a retribuir la prestación recibida -remuneración-, por tanto, ese ajeno organiza y dirige el mecanismo para la obtención de tales frutos, y es justo allí cuando la dependencia o subordinación se integra al concepto de

⁴⁸ OJEDA, citado por DURANTE CALVO (Marco). El Teletrabajo: Nuevas formas de trabajo a través de la telemática. San José, Editorial Investigaciones Jurídicas S.A, primera edición, 2003. Pág. 30.

ajenidad, coligiendo así que el trabajo dependiente deriva del hecho de prestar un servicio por cuenta de otro⁴⁹.

Se puede concluir que la ajenidad es cuando el trabajador por cuenta ajena asume los riesgos, así como las ganancias de la prestación laboral; prestación en la cual se pacta un actividad y retribución de parte de un tercero, el cual lo único que hace es pagar por el servicio que contrató, sin tener relación gastos que se tengan por la prestación del servicio.

Podemos indicar que el teletrabajo subordinado es una relación laboral en la cual se cumplen todos los requisitos que exige nuestra legislación siendo la subordinación el principal elemento diferenciador, y como se analizará más adelante, en el teletrabajo existe la telesubordinación, lo cual le permite al patrono mantener controlado y sometido a su empleado, sin importar que las labores se realicen fuera del principal centro de trabajo. Por su parte el teletrabajo autónomo lo podemos enmarcar dentro de las relaciones civiles, pues vendría siendo como los contratos de prestación de servicios profesionales, modalidad en la cual no existe subordinación por parte del teletrabajador a ningún patrono; pues el trabajo es brindado por cuenta propia,

⁴⁹ *www. infolaboral.blogspot.com/.../la-ajenidad-en-las-relaciones-o.html*, última consulta: 29 de marzo del 2009.

en esta modalidad el teletrabajador cubrirá los riesgos de su actividad y no va a estar sometido a ningún patrono.

Se aclara que mencionamos a grandes rasgos las otras modalidades de aplicación del teletrabajo que pueden ser aceptadas por nuestra legislación, solo para efectos ilustrativos, en razón de que nuestro interés será el desarrollar el teletrabajo como subordinado para así dar un mejor análisis de las aplicaciones relacionadas con el tema de investigación.

B. CONCEPTOS A FINES

Como se ha dicho, los sujetos que participan activamente en el contrato de teletrabajo, son el teletrabajador y el telepatrono, sujetos de derecho, que deben requerir aspectos especiales, como las actividades teletrabajables y tecnologías de la información y comunicación, lo cual consideramos importante de definir, por lo tanto, en lo sucesivo expondremos la conceptualización que se ha manejado en la actualidad.

B.1. Telepatrono y Teletrabajador

Aunque al principio, el modelo estaba destinado a empleados de categoría con grandes responsabilidades y cierta capacidad de decisión (cargos gerenciales principalmente), esta modalidad laboral se está extendiendo a casi todas las ocupaciones. La tendencia es digitalizar el trabajo en todos los aspectos susceptibles de serlo.

Por lo que antes de entrar a definir la figura del telepatrono y teletrabajador, resulta necesario tener antes claro el concepto de los mismos desde la perspectiva de la realidad nacional, siendo definido por nuestra legislación laboral el patrono como “toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo”⁵⁰; y trabajador como “toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales, o de ambos géneros, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo”⁵¹. Tiene su fundamento en razón que no consideramos al telepatrono y teletrabajador como una especie distinta de la realidad de relaciones laborales, sino por el contrario, es contemplado

⁵⁰ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art. 2.

⁵¹ *Ibidem*, art. 4.

por todos los derechos y deberes que cualquier empleador y trabajador pueda contraer en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando se reúna las cualidades de requeridas.

A lo largo de toda esta investigación, se partirá del concepto de Telepatrono como: Toda persona física o jurídica, que contrata los servicios de otra u otras bajo su dirección, la cual consiste en ordenar, programar y supervisar, a través de un ordenador la prestación del teleempleado, en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

Con respecto al teletrabajador, lo entenderemos como una persona física, quien labora a distancia ya sea de forma parcial o bien total, desde un sitio distinto de la empresa, ejerciendo una prestación personal, mediante equipos informáticos, con la base de datos brindada por la empresa con la que posee la relación laboral en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

Aunado a lo anterior, no cualquier trabajador podría acoplarse, ni tampoco cualquier trabajo podría encuadrarse dentro de esta nueva figura. Las profesiones a las que más se presta el teletrabajo son, en primer lugar,

las que recurren en gran medida a la ofimática, y pueden dividirse en dos grupos principales: por un lado, las labores administrativas y de secretaría, y por otro, las tareas de tipo técnico, de gestión o de especialización.⁵²

Por ende, resultan necesarios cuatro aspectos fundamentales a considerar en las políticas y programas de teletrabajo:

- El conjunto de tareas que se le encargará al teletrabajador, y su el teletrabajo es la manera ideal de cumplirlas.
- El contexto organizacional. El teletrabajo funciona mejor allí donde existe el trabajo en red, donde los empleados tiene poder para pensar, actuar y tomar decisiones por sí mismos, y donde la administración juzga a sus empleados por el resultado de su trabajo, no por el presentismo.
- El contexto doméstico (hogar y familia): Lugar adaptado para ello.

⁵² Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 60.

- La personalidad del individuo, su experiencia y preferencias⁵³.

En resumen, lo importante es que se reúnan las características primordiales, como cualidades de independencia y actitud hacia esta nueva modalidad de empleo, comprometida con las necesidades de la empresa, además de capacidad de disciplina para hacer frente a las distracciones exteriores que interfieran con el trabajo que produzca, prioridad razonable sobre todo que no interfieran las actividades familiares con las tareas designadas por la empresa, automotivación para no caer en una apatía de la labor a realizar, y pleno conocimiento en las herramientas de la computación para no exponerse a pérdidas de información, ello porque al tratarse de una actividad tan flexible, no podrá haber una constante vigilancia de los superiores hacia el trabajador y su actividad.

B.2. Actividades teletrabajables

Implica un concepto importante de determinar, sobre todo para el telepatrono, ello porque para determinar los servicios de comunicación que la van a hacer factible, habrá antes que tener bien determinado cada necesidad de comunicación y herramientas que deberá usarse entre las

⁵³ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 61.

partes implicadas en esta modalidad, y se logrará sólo teniendo bien definido la actividad a realizar.

El Teletrabajo envuelve "...el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa"⁵⁴. Por lo anterior y lo que requiere, es que no será cualquier actividad la que será encasillada como teletrabajable.

Se ha considerado como ese conjunto de labores dirigidas por la empresa, en que no se requiere la presencia física del trabajador en la oficina, institución o entidad a la que brinda sus servicios, siendo posible llevarlas a cabo, gracias al uso de medios telemáticos desde el domicilio o centro de trabajo, es decir, desde el lugar que fue destinado para tal fin.

B.3. Tecnologías de la Información y Comunicación

Muchas empresas producto de su conciencia en que no pueden contar físicamente con la presencia de los especialistas que intiman de capacidad para la actividad requerida, han debido apoyar programas

⁵⁴ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 11.

informáticos que ayudan a realizar proyectos en equipos en forma telemática.

El Decreto sobre la Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, N° 34704-MP-MTSS, nos dice de forma muy básica, la definición de TIC's, puntualizándola como el “conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida, de las personas dentro un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario”⁵⁵

En relación a la conceptualización anterior, y al no estar satisfechas con ella, nos damos a la tarea de fusionar términos que la componen, para así poder dar una humilde conceptualización que reúna en mayor medida, nuestra complacencia. Encontramos el término tecnología definida como el “conjunto de los conocimientos técnicos y científicos aplicados a la industria”⁵⁶, por otro lado tenemos a información señalada como “conjunto de noticias o datos”⁵⁷, y finalmente la comunicación es entendida como la “acción y efecto de comunicar”⁵⁸.

⁵⁵ DECRETO PROMOCIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, N° 34704-MP-MTSS, 31 de julio del 2008, art. 2.

⁵⁶ Océano Uno, Diccionario enciclopédico Ilustrado, Ediciones Océano S.A., “*Tecnología*”.

⁵⁷ *Ibidem*.

⁵⁸ *Ibidem*.

Así se puede precisar - para lo que nos interesa - a las tecnologías de información y comunicación, como aquél conjunto de conocimientos técnicos y científicos aplicados a la relación laboral, para la comunicación y transferencia de las tareas requeridas, implicando el uso de métodos de procesamiento electrónico de información y la práctica permanente de algún medio de telecomunicación (equipos informáticos y tecnológicos), para el contacto entre las partes interesadas, principalmente teletrabajador y telepatrono, determinado por los contenidos y los servicios requeridos, es decir, la unión de las comunicaciones y computadores, que se integran a un sistema de información interconectado y complementario, cuyas herramientas computacionales e informáticas, procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma.

Lo interesante de este concepto, y consideramos que por ello su relevancia, es que éstas nuevas TIC's designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas, que constituyen herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad, influyendo por consecuencia en materia laboral, al estar estrechamente relacionado con los cambios que se produzcan dentro de la esfera social.

Las TIC's son medios y no fines, herramientas que facilitan la comunicación de intercambio de información, que resultan un gran alivio económico a largo plazo, aunque en el tiempo de adquisición resulten ser una fuerte inversión, que vienen a cambiar los aspectos de procesado de información de todos los trabajos.

3. ELEMENTOS ESTRUCTURALES Y ESENCIALES

El teletrabajo está constituido por elementos básicos para su configuración como modalidad de trabajo, elementos que aunque mantienen un híbrido a lo que materia laboral corresponde, van a poseer caracteres que se diferenciarán de otras formas de prestaciones de servicios.

Así, las secciones de distancia, nuevas tecnologías, organización, y telesubordinación, serán elementos necesarios y diferenciadores para el desarrollo del teletrabajo, por lo cual se realizará un análisis a cada uno de ellos.

A. DISTANCIA

Como señalamos anteriormente, uno de los principales elementos en que las diversas concepciones del Teletrabajo expuestas tuvieron como *común* denominador, es que la prestación del servicio es realizada total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos a las instalaciones de la empresa. Punto que como nos menciona el señor DURANTE CALVO, puede ser la razón de ser de esta nueva forma de empleo⁵⁹.

Aclaremos que la distancia no es entendida como que el trabajador requiera estar únicamente fuera de la empresa (en cualquier sitio), sino que por el contrario, es que esté fuera del tradicional lugar de trabajo pero, además, deberá ser identificado o identificable por el empleador para la telecomunicación.

Expone el profesor italiano GIANCARLO CEPOLLARO, al referirse a que el teletrabajo: «... no se resuelve con la mera deslocalización territorial de una unidad que mantenga una autonomía organizativa, sino que comporta una *«destrutturazione»* (desestructuración) del tradicional lugar

⁵⁹ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p.52.

de trabajo mediante la deslocalización remota de cada uno de los puestos de trabajo. El puesto de trabajo, por lo tanto, se aleja de la oficina -o también de la fábrica- para recolocarse a un lugar próximo a la residencia o en la misma habitación del trabajador».⁶⁰

Por ende, lo que se puede desprender es que se trata de un elemento que se manifiesta como una deslocalización de las funciones propias de la empresa, en concreto, de las actividades ejercidas por el teletrabajador, donde se manifiestan cualidades de un contrato atípico, con respecto a la presencia necesaria de éste en la empresa central.

La deslocalización por sí sola no constituye un presupuesto propio o exclusivo del teletrabajo, debido a su también configuración o presencia en algunas otras instituciones del derecho laboral (por ejemplo los trabajadores a domicilio, los pilotos, los transportistas, los trabajadores del mar, los agentes vendedores, entre otros), entonces la deslocalización será un presupuesto sustantivo del teletrabajo, sí y sólo si está en conjunto con los demás elementos de esa modalidad son indisociables.⁶¹

⁶⁰ ELIZONDO ALMEIDA (Armando). "El Teletrabajo. Una aproximación Conceptual". Revista de la Sala Segunda, San José, N°3 mes julio 2006, pp 1-10.

⁶¹ ALPÍZAR CHACÓN (Maricela). La naturaleza Jurídica del Teletrabajo a la Luz de la Doctrina. Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José , 2003. p. 92.

Como se nota, el teletrabajo es una nueva opción de trabajar, que ha venido evolucionado en los países, principalmente en los del viejo continente, en donde el común denominador del mismo, es que la prestación del servicio, que en la mayoría de los casos es intelectual, debe efectuarse a distancia, utilizando la telemática, sea la informática y las telecomunicaciones modernas.

B. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y COMUNICACIONES TELEMÁTICAS

Los medios de telecomunicación modernos son herramientas indispensables, sin las que no se podrían llevar a cabo esta modalidad de trabajo, permitiendo la externalización de la actividad. De entre la variedad de instrumentos que se consideran como utilizados para el desarrollo de esta modalidad laboral, se pueden citar los computadores personales o fijas, Internet de banda ancha, correo electrónico, telefax, fax, el teléfono, videoconferencias, controles de seguridad en las computadoras, como el reconocimiento de la voz, la lectura de las huellas dactilares, el escáner de la imagen personal, entre otros; siendo así posible el ejercer controles sobre los teletrabajadores, dando lugar a la telesubordinación, la cual se retomará posteriormente.

Según el mercado laboral actual, resulta necesaria la asociación de la informática a los trabajadores, en que por sus circunstancias particulares y/o personales, han optado voluntariamente variar su tradicional forma de trabajar, para así prestar su servicio a pesar de la distancia.

La vitalidad del elemento tecnológico tiene su pilar en el desarrollo de las innovaciones tecnológicas y su accesibilidad. La incorporación de los instrumentos tecnológicos incidió directamente en la aparición y uso de las nuevas prácticas para la población mundial, aunque lo relevante para este estudio, es el impacto en el campo de las prácticas laborales; todo este auge tecnológico ha sido posible debido a la reducción gradual del precio de los equipos electrónicos, y al acceso a tecnologías de punta a precios razonables.⁶²

De ahí que afirme DURLING en su artículo 'La evolución de las relaciones laborales', que "la revolución tecnológica continuó sin cesar desde que se celebrara el primer Coloquio sobre la convergencia de los medios de comunicación múltiples de esta misma sala, en enero 1997. Esta revolución ha cambiado por entero el concepto de lo que es una

⁶² Ver ALPÍZAR CHACÓN (Maricela), *op.cit.*, pp 93 y 94.

oficina de empresa. Las máquinas de escribir mecánicas o eléctricas se pueden admirar ahora en los museos de todos los países. En este 25 aniversario de nuestro primer Coloquio sobre la convergencia de los medios de comunicación múltiples, la Oficina se las ha arreglado para obtener una muestra de los últimos aparatos e innovaciones (...).⁶³

En relación a lo anterior, en países industrializados el desarrollo económico global ha experimentado en los últimos años, un frenazo considerable, mientras que por el contrario, los sectores industriales de las telecomunicaciones y la informática, se han registrado tasas de crecimiento. Dando como resultado una necesaria influencia recíproca, favorecido la evolución del otro, borrando cada vez más los límites que los separan.

Es necesario que la utilización deba ser tal, que dé la suficiente distancia física entre el trabajador y su centro de trabajo, y que a pesar de ésta distancia, exista entre ambas partes una comunicación directa y clara, para que se pueda realizar la labor tan adecuadamente como si el trabajador estuviera en su oficina de forma física.⁶⁴ Aunado a lo anterior,

⁶³ DURLING (Walter). La evolución de las relaciones laborales. En: Revista Internacional de Trabajo. Volumen 109, número 10, 1997. p. 469.

⁶⁴ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.* p., 50.

pese a que el trabajo se realiza de una manera remota, el resultado del mismo no tiene por qué cambiar; los que cambian son precisamente los medios para realizar la prestación laboral. De ahí la necesidad de contar con las herramientas tecnológicas adecuadas (software y hardware, aplicaciones, redes de comunicación emergentes, video conferencias, cámaras web; etc.).⁶⁵ Por ello resulta imprescindible que la persona involucrada en esta modalidad laboral, utilice estas tecnologías de forma habitual.

C. ORGANIZACIÓN

Históricamente los patronos han intentado readecuar la organización del trabajo, el trabajador que cumple con su jornada previamente establecida, está bajo la supervisión directa de los servicios prestados por éste en el sitio o sede de la empresa, bajo poderes de mando, dirección y supervisión del empleador.

En las nuevas tendencias de relaciones obrero patronales, que están matizadas por una mayor responsabilidad de los trabajadores en cuanto a la prestación del servicio, dada la confianza depositada en ellos, al

⁶⁵ Ver ELIZONDO ALMEIDA (Armando), *op.cit*, pp 1-10.

permitírseles que laboren en lugares distintos a la sede central de la compañía, sin supervisión directa de la patronal, se responde a una operación de reingenierización del proceso económico, que podría estar orientado a otros cambios de carácter organizativo relacionados con la forma de realizar de trabajo.⁶⁶

Sin duda el cambio organizativo implica un “rediseño de los procesos, cambios en la forma de supervisión, necesidad de una mayor autodisciplina y requerimientos de seguridad”. Se pueden notar entre los nuevos cambios organizativos; la supervisión, la coordinación, la motivación de los trabajadores, la variación de las funciones jerárquicas tradicionales, la desaparición de mandos intermedios y una cantidad muy amplia de variantes, por ello, cada empresa en particular podrá decidir el tipo de gestión que aplicará dentro de parámetros legítimos, aunque para la generalidad el tipo de gestión del teletrabajo debe ser “un sistema de gestión supeditado al producto final (resultados del teletrabajo) y no a elementos intermedios (modos y duración del trabajo, etc.) y basado en el descentralización y participación en sustitución de la centralización y el control”. En este último enunciado manifiesto acuerdo, porque la práctica del teletrabajo no sólo puede reducirse a la aplicación de tecnologías de

⁶⁶ <http://magsastre.eresmas.com> última consulta: 21 de marzo, 2009.

manera deslocalizada, más aún el teletrabajo, conlleva intrínsecamente la necesidad de un cambio organizativo pues la ruptura de los esquemas laborales tradicionales es lo que hace que dicha actividad pueda ser considerada como particular y no sólo como extensión de alguna figura laboral ya existente.⁶⁷

El teletrabajo viene a ser un modo de organización y ejecución de la relación laboral diferente a la que tradicionalmente se desarrolla, pues está ligada a la búsqueda de empresas competitivas y de aprovechamiento de los recursos al máximo, por sistemas de gestión en que efectivizan el uso de recursos tecnológicos, geográficos, económicos y humanos, rompiéndose así con el esquema organizativo tradicional, rompiendo con sistemas de entramamiento dentro de las compañías.

D. TELESUBORDINACIÓN

La subordinación como la estudiamos en la sección anterior, es un elemento esencial del contrato de trabajo y mucho más aún del teletrabajo, pero con la intervención de la tecnología se convierte en telesubordinación. La subordinación del patrono al trabajador se va a

⁶⁷ Ver ALPÍZAR CHACÓN (Maricela), *op.cit.*, pp 97 y 98.

realizar por medio del uso de las tecnologías, pues a través de estos medios se puede supervisar los trabajos realizados y si se realizaron correctamente, además de dar órdenes e indicaciones.

Hay quienes dicen que debido a la distancia que hay en la relación laboral, entre el trabajador y sus superiores, no se podría dar una verdadera subordinación, pero es gracias a los adelantos tecnológicos que ambos se mantienen en contacto y nace la telesubordinación, pues si bien es cierto existe un verdadero distanciamiento físico, siempre se mantienen en contacto por los demás medios ya descritos.

Cuando el trabajador realiza su labor en la modalidad conectado u on line, el empleador verifica la tarea realizada, además controla la ejecución de la actividad, por medio de la conexión de la terminal del trabajador al sistema central de la institución⁶⁸. Cuando la labor es desconectado u off line, lo normal es que esta se realice por medio de objetivos, y así se mantiene la actividad dentro de los parámetros de control de la entidad⁶⁹, en la mayoría de las ocasiones mediante proyectos que contienen las instrucciones a seguir durante el desarrollo del plan.

⁶⁸ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, pp. 54 , 55.

⁶⁹ *Ibíd.*

Por lo tanto, a pesar de la distancia, sí existe subordinación en la relación laboral, pues los sujetos intervinientes se mantienen en un constante contacto, para verificar el funcionamiento de las actividades, pues el patrono no solamente por Internet o el computador da órdenes, sino que también lo puede realizar por fax, por llamadas telefónicas, por cualquier otro elemento tecnológico, medios por los cuales ahora se le llama telesubordinación.

4. TIPOS O MODALIDADES

Por caracterizarse al teletrabajo como una modalidad flexible de trabajo, le ofrece al teletrabajador elasticidad para su desempeño - pues por la naturaleza resulta la actividad ser variable, heterogénea y abierta a grandes cantidades de posibilidades -, en que según los rasgos sustantivos de la actividad a realizar, así será la clasificación de la aplicación del teletrabajo.

Aunque resulta difícil dar una clasificación exacta que contenga el inmenso número de posibilidades para realizar teletrabajo, se utilizará una clasificación básica desde dos ópticas, criterio locativo o en función

del lugar y criterio comunicativo o en función del tipo de conexión; tomando como referencia lo expuesto por autores como Javier Thibault Aranda, Marco Durante Calvo, Armando Elizondo Almeida, Claudio Alisten, Djamil Tony Carrillo Kahale, y lo expuesto por Oreana Rodríguez Recio en su trabajo final para optar por el título de Licenciatura en Derecho.

A. CRITERIO LOCATIVO

Se determina en función del lugar donde se desempeña la actividad laboral, debiendo determinarse según el lugar geográfico en donde lleva a cabo la prestación a distancia el teletrabajador, que será cualquier lugar excepto el centro tradicional de trabajo. Se divide en tres tipos, a saber: teletrabajo a domicilio, en centros de trabajos o telecentros, y telecentro móvil.

A.1. Teletrabajo a domicilio

Se desarrolla en el propio hogar del teletrabajador sustituyéndose así el deber de desplazarse hasta la oficina para el cumplimiento de sus labores como trabajador.

Se basa en un conjunto completamente distinto de clasificaciones profesionales, modos de organización y enlace con la sede de empleador⁷⁰. Los trabajadores sustituyen la tradicional oficina o centro de trabajo, por su propia casa de habitación, donde desarrollará su trabajo habitual, es decir, trabajar durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo en el domicilio establecido por quien brinda sus servicios.

Esta es la forma más común de teletrabajo, lo que ha llevado a discusiones dentro de la doctrina, ya que mientras algunos lo toman como un tipo de trabajo a domicilio, otros, como JAVIER THIBAUT ARANDA, lo consideran un nuevo género de trabajo y no una especie de trabajo a domicilio, debido a que el teletrabajo tiene como uno de sus elementos esenciales la utilización de la red y de las nuevas técnicas de información y comunicación, a diferencia del trabajo a domicilio, el cual no cuenta con éste como un elemento primordial para su desarrollo como actividad laboral, al contrario se basa en un conjunto completamente distinto de clasificaciones profesionales, modos de organizarse y enlace con la sede del empleador.⁷¹

⁷⁰ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 33

⁷¹ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p. 42

Se dice que, dependiendo de la forma en que el teletrabajador preste sus servicios tenemos: «*full time home-based teleworking for a single employer*» (teletrabajo en casa de tiempo completo para un solo empleador) y los «*part-time home based teleworking*» (aquellos teletrabajadores que trabajen sólo una parte en su domicilio y otra en su oficina central también llamado «telependularismo».⁷² Así que se estaría distinguiendo entre los trabajadores que realizan toda la prestación laboral en el domicilio y para un solo empresario, de aquellos que lo hacen para varios empresarios; como los teletrabajadores que desarrollan en el domicilio una parte de su tiempo laboral respecto de los que realizan en su hogar la entera prestación.

A.2. Teletrabajo en centros de trabajos o telecentros

Son lugares diseñados específicamente para teletrabajar, funcionan como unidades separadas de la empresa, instalados en áreas cercanas al domicilio de los trabajadores.⁷³ Así el teletrabajador se desplazará para teletrabajar al centro especialmente acondicionado para ello (medios electrónicos), no debe confundirse con sede empresarial, sino que es un centro de trabajo con recursos compartidos de instalaciones informáticas y

⁷² Ver ELIZONDO ALMEIDA (Armando), *op.cit.*, p 12.

⁷³ Bedeese Asesores. Manual de Consultas Frecuentes. Teletrabajo. p. 1.

telecomunicaciones que sean necesarias, para el desempeño de las labores al que ha sido destinado.

En otros términos, los telecentros son lugares específicamente diseñados para teletrabajar. Son unidades separadas en el seno de la empresa, alejadas de la casa central, pero en permanente comunicación electrónica con la misma. Generalmente estos sitios están provistos de instalaciones informáticas y en telecomunicaciones que permite una eficiente comunicación con la empresa.⁷⁴

En relación a lo anterior, en este tipo de lugares existe toda una plataforma infraestructural que posee la tecnología y las telecomunicaciones necesarias para poder ejecutar el trabajo desde allí. ALISTEN lo define como un centro de aglutina en un solo edificio una serie de prácticas relacionadas con el teletrabajo y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad. Posee gran equipamiento de tecnologías de la información y telecomunicaciones.⁷⁵

⁷⁴ Ver DURANTE CALVO, (Marco). *op. cit.*, p. 32.

⁷⁵ ALISTEN (Claudio). *Teletrabajo: opción laboral del futuro... hoy*. Rosario, Argentina. Mayo de 1997. Telework Spain © Copyright. <http://webs.satlink.como/usuarios/z/zazen/>, consultada: 22 de marzo del 2009.

Estos centros de teletrabajo representan una situación intermedia entre la oficina tradicional y el domicilio, ya que si bien el trabajador no permanece en su domicilio para trabajar, éstos se ubican en zonas de acceso fácil y rápido que no implican mayor traslado para el trabajador, así como no se trasladan a las oficinas centrales de la empresa, si no a *centros* especialmente equipados para que realicen su prestación, lo cual trae como ventaja para el patrono la facilidad de supervisar y organizar a un pequeño grupo de trabajadores que se encuentran en la oficina satélite, que a los mimos dispersos en sus domicilios.⁷⁶

Tiene la particularidad de razón de ser, en que los usuarios viven cerca del telecentro (ubicación estratégica), cumpliendo con el objetivo de evitar que el trabajador deba trasladarse por grandes distancias.

Por último, se aclara que este telecentro no necesariamente reúne personal de una única empresa, sino que puede pertenecer a varias que compartan los gastos, para ponerlo a disposición de sus teletrabajadores. También puede darse el caso que sea un tercero ajeno a la relación laboral, se encargue de rentar la infraestructura, cobrando solamente el uso de ella.

⁷⁶ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p. 45.

A.3. Teletrabajo móvil

Aplica en los casos de trabajadores que por la naturaleza de la actividad que ejercen, deben estar constantemente en una movilidad permanente por motivos laborales, en que para no perder el contacto o conexión con el empleador, se desarrolla la relación laboral haciendo uso de la informática y las telecomunicaciones, intercambiando lo realizado por nuevas directrices emitidas, para no perder el contacto con la empresa. Por lo que el lugar de trabajo no estará determinado a un domicilio o telecentro en especial, sino que el lugar de trabajo será cualquiera donde pueda estar.

En relación a lo anterior, explica ELIZONDO ALMEIDA, que su empleo es más justificable en aquellos casos en que existe un número reducido de clientes en un área concreta geográfica y no se justifica el gasto de la creación de un centro de trabajo fijo (filial o sucursal) de la empresa, o también cuando ese trabajo puede solventarse con uno o dos teletrabajadores móviles lo que genera, sin duda, gastos menores.⁷⁷

⁷⁷ Ver ELIZONDO ALMEIDA (Armando), *op.cit.*, p. 12.

Por lo que su particularidad consiste en que, el teletrabajador dispone de un equipo telemático portátil que le facilita el realizar su actividad independientemente del lugar físico en el que se encuentre, ya sea su casa, la casa del cliente, su vehículo, la habitación de un hotel, el restaurante del mismo, un avión o cualquier lugar físico que presente lo necesario por el teletrabajador para realizar su labor.⁷⁸

B. CRITERIO COMUNICATIVO

Este criterio de clasificación es en el cual la comunicación constituye ser el elemento más importante, se encaja aquí el elemento comunicativo de la prestación, ya sea para efectuar la transmisión de órdenes y resultados entre el teletrabajador y telepatrono o viceversa. Los enlaces pueden ser *off line* u *on line*.

B.1. On line o conectado

Se caracteriza en que para la realización del trabajo debe llevarse a cabo mediante conexión telemática, es decir, debe hacer uso de las

⁷⁸ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 35.

telecomunicaciones para recibir, informar, recoger órdenes de trabajo y resultados hacia la empresa y viceversa⁷⁹.

En esta modalidad los sujetos de la relación laboral se mantienen conectados directamente al ordenador central de la empresa para la que se labora, el teletrabajador está inserto en la red informática, y da la posibilidad de que exista comunicación entre el ordenador central y los adyacentes. Por medio de estas conexiones se permite que el patrono mantenga un control del trabajador y se le puedan estar dando instrucciones, además de realizar consultas en tiempos muy breves; esto significa que el teletrabajador se mantiene casi todo el tiempo en conexión con la oficina central.

B.2. Off line o desconectado

En esta modalidad no existe una comunicación constante entre el ordenador del teletrabajador y el ordenador central de la empresa, en esta modalidad se limitan a dar órdenes y parámetros a seguir al comienzo del proyecto ya sea por medio del fax, teléfono, correo electrónico, o cualquier otro medio tecnológico, y por último se envía el resultado final por cualquiera de todos los medios mencionados. En esta modalidad no existe un control

⁷⁹ CARRILLO KAHALE (Djamil Tony), Teletrabajo: Regulación jurídico -laboral. Revista Gaceta Laboral. España. Vol 9. N.º.2003, p. 403.

constante del avance y del trabajador, las órdenes son enviadas y se evalúan por parte del patrono con el producto final.

La realización del trabajo se lleva a cabo a través de CD-Roms, disquetes u otros medios tecnológicos, disquetes otros medios tecnológicos o mecánicos como correo convencional, ya que no existe conexión telemática con la empresa⁸⁰.

MARCO DURANTE nos dice que este procedimiento inicia cuando el teletrabajador recibe instrucciones de la labor a desarrollar, ejecuta dichas labores sin que exista conexión informática con el servidor de la empresa, y una vez finalizadas las tareas, teletrabajador envía el trabajo final por medios convencionales⁸¹.

B.3. Otros

Algunos autores dividen la clasificación en dos modalidades mas, que serían *one way line* o *en un sentido* o *two way line* o *interactivo*. O simplemente dicen que son dos subdivisiones de la modalidad On line según

⁸⁰ Ver CARRILLO KAHALE (Djamil Tony), *op.cit.*, p. 403.

⁸¹ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p.35.

su modalidad de unidireccional o bidireccional, pero en lo que la mayoría coinciden en sus definiciones.

One way line o en un solo sentido, el teletrabajador realiza su actividad con un terminal conectado de modo muy rudimentario con la computadora central de la empresa, a la que fluyen directamente los datos, sin que, no obstante, sea posible una intervención directa desde ésta sobre el terminal externo; se trata de una conexión en sentido único, como en el caso de un teletipo altamente perfeccionado⁸².

Two way line o interactivo, es la forma más típica. El teletrabajador trabaja con un terminal inserto en una red de comunicaciones electrónicas que permite un diálogo interactivo entre la computadora central y los diferentes ordenadores, siendo en este caso posible que tanto las directrices como el control parte de la empresa se lleve a cabo en tiempo real.⁸³

⁸² Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 39.

⁸³ *Ibidem*.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

En toda relación laboral es importante tener claro desde un inicio, los parámetros de las partes que interactuarán en la misma, sobre todo tratándose de una aplicación tan innovadora como lo resulta ser el Teletrabajo. Por ello es que de forma concreta, exponemos algunos derechos y obligaciones básicas que poseen, tanto el teletrabajador como telepatrono.

A. OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS

Los teletrabajadores para cumplir sus funciones de la manera adecuada deben de cumplir con ciertas obligaciones, en las cuales se compromete una vez que acepta teletrabajar. Pues por el hecho de teletrabajar no desaparecen sus deberes, al contrario de lo que se podría pensar, de que al teletrabajar existen menos obligaciones, por no encontrarse en el principal centro de trabajo, y por la manera en que se realizan las prestaciones, nos podría llevar a especular de manera errónea que el teletrabajador no va a ser supervisado por el patrono y que tiene menos obligaciones de las que tendría cualquier trabajador que preste sus servicios de manera tradicional.

Por esto debe realizarse un análisis de las principales obligaciones que debe de cumplir el teletrabajador, para con la empresa y su patrono, y así cumplir con los objetivos de esta nueva modalidad de trabajo.

A.1. Obligación principal

A.1.1. PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE FORMA PERSONAL

Como se explicó en uno de los apartados anteriores, unas de los principales supuestos que debe de existir para que se dé una relación de trabajo y sobre todo de teletrabajo es que la prestación sea realizada de forma personal por el sujeto que fue contratado para la realización de cierta actividad.

Se dice que esta se inicia en el momento en que el empleado y el empleador llegan a un acuerdo en la prestación de un servicio que será realizado por parte del empleado, y es a partir de este momento cuando el teletrabajador enfoca su energía física e intelectual en el desarrollo de dicha actividad⁸⁴.

⁸⁴ PUENTE citado por RODRIGUEZ RECIO (Oreana). **El Teletrabajo**, tesis para optar por el título de Licenciada en Derecho, Campus Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2001, pág. 60.

La principal obligación del teletrabajador es que solamente él preste el servicio para el que fue contratado, que respete los horarios de trabajo, las actividades ordenadas por el jefe; y que sobre todo realice estos con la mayor diligencia y responsabilidad.

Esta obligación hace que se elimine la posibilidad de contratar a un sujeto y éste deleje sus funciones en una tercera persona, pues como también ya lo estudiamos; para ser teletrabajador se debe de cumplir con ciertos requisitos y cualidades, y es por esto que es una prestación personalísima, pues se está confiando una actividad por algunas características que tiene el sujeto, y solo él las puede desempeñar.

A.2. Obligaciones accesorias

A.2.1. DEBER DE OBEDIENCIA

Nuestro Código de Trabajo en su artículo 71, inciso A nos dice que es obligación del trabajador desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo⁸⁵.

⁸⁵ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 71.

El teletrabajador al igual que cualquier otro trabajador debe de ser obediente a los mandatos su patrono, debe desempeñar sus labores de manera que se lo indiquen, y deben de cumplir con las tareas asignadas.

Esta obligación se refiere a la autoridad que posee el patrono de tutelar y fiscalizar las labores que le fueron asignadas al teletrabajador, de verificar que se estén cumpliendo de la mejor manera y con la mayor diligencia posible.

Se considera el deber de obediencia como subordinación jurídica, siendo el aspecto central que define el contrato de trabajo, ya que se trata de la contrapartida de la potestad de dirigir del empleador, lo que trae como consecuencia el respeto del deber de obediencia para así lograr un efectivo logro de la prestación solicitada⁸⁶.

A.2.2. DEBER DE SECRETO

El Código de Trabajo en su artículo 71, inciso G nos dice que es obligación del trabajador guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento

⁸⁶ Ver PUENTE citado por RODRIGUEZ RECIO, *op.cit.*, p. 61.

por razón del trabajo que ejecuten; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono⁸⁷.

Vamos a indicar que esta es una de las obligaciones más relevantes en esta nueva modalidad de prestación de servicios, ya que debido a la naturaleza de la prestación de los servicios, el teletrabajador puede tener acceso a mucha información confidencial de la empresa, esto gracias al elemento tecnología que va a ser primordial en una relación de teletrabajo. Por lo tanto el teletrabajador debe de manejar con la mayor confidencialidad posible toda la información que llegue a obtener en virtud de su nuevo puesto de trabajo y de la manera de desarrollar este.

JAVIER THIBAUT nos dice que el teletrabajador va a tener fácil acceso a otros ordenadores, programas y archivos de la empresa, y conocer todo tipo de información referida incluso a los sistemas organizativos y a Know-how; que si bien es cierto se han desarrollado diversos sistemas de seguridad que evitan el acceso a ciertas informaciones, siempre existe riesgo de infiltraciones⁸⁸.

⁸⁷Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 71.

⁸⁸ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 192.

Es importante hacer mención que el deber de secreto es respecto a lo que es reservado, a procesos, a formulas, que son la base del funcionamiento de una empresa, y que de llegar a manos de la competencia podría traer grandes perjuicios al patrono; por lo tanto el teletrabajador debe de ser totalmente discreto respecto a toda la información que llegue a ser de su dominio.

A.2.3. DEBER DE NO COMPETENCIA Y DE EXCLUSIVIDAD

Vamos a decir que el teletrabajo, de no ser que exista pacto en contrario, el trabajador no es exclusivo de su patrono; éste podrá prestar servicios a otras empresas, sin esto signifique incurrir en una causa de despido o falta hacia el patrono, siempre procurando realizar esa labor bajo el principio de buena fe.

THIBAULT nos dicen que esta circunstancia adquiere particular relevancia en el teletrabajo al tratarse de una modalidad que facilita la contratación a tiempo parcial, de manera que no será nada infrecuentemente que el teletrabajador preste sus servicios a otras empresas, por cuenta ajena o por cuenta propia, y que, en ocasiones, esas empresas puedan ser competitivas entre sí⁸⁹.

⁸⁹ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 194.

Todos estos aspectos deben de ser regulados en el contrato que deben de firmar las partes, pues las prohibiciones de trabajar para otra empresa fuera del horario que tiene para teletrabajar, sobre todo si la jornada es de medio tiempo, deben de ser debidamente justificadas; como nos dice THIBAULT que una justificación podría ser que las empresas tengan competencia entre ambas y que un mismo sujeto realice para las dos empresas la misma tarea, lo cual no permite que la competencia sea leal, y hasta se pueda violentar la obligación de secreto.

Por lo expuesto es de gran importancia la realización de un contrato de trabajo, donde se estipulen las actividades prohibidas para el teletrabajador, los compromisos que este había adquirido anterior mente y que de ser contratado o enviado a teletrabajar se le deben de respetar, al igual que indicar las si se realizará algún pago por esa exclusividad o viceversa.

A.2.4. DEBER DE PERMANENCIA

THIBAULT dice que dentro del contrato de trabajo se deberá especificar en una clausula de permanencia que asegura al empresario en los casos que ha brindado formación al trabajador para proyectos

determinados o trabajos específicos, su permanencia para realizar la prestación durante cierto tiempo⁹⁰.

El empleador debe de asegurarse que los sujetos que va a poner a teletrabajar en su empresa, tengan la capacidad suficiente para realizar este tipo de actividades, por lo cual los sujetos deben de tener ciertas características, y hasta algún nivel de educación; por lo cual en algunos casos los teletrabajadores será sometidos a capacitaciones y formaciones para la realizan de sus tareas.

Es por circunstancias como las ya mencionadas, que los telepatronos deben de asegurarse la permanencia de sus trabajadores en su empresa, con el fin de evitar la divulgación de información, y mantener la estabilidad de su empresa, ya que no es rentable para un empresario dar formación a sus trabajadores para que estos se mantengan laborando en su empresa por periodos muy cortos.

De allí la importancia que se realice un contrato de trabajo en el cual se regulen todas estas circunstancias, y sobre todo una posible indemnización al patrono por dejar el proyecto antes de lo pactado.

⁹⁰ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 196.

A.2.5. DEBER DE DILIGENCIA Y CONSERVACIÓN

El deber de diligencia presenta en el teletrabajo un extraordinario interés, y no sólo porque la prestación se realiza a distancia sino sobre todo porque los equipos informáticos son facilitados las más de las veces por el empresario. En estos casos dados que los equipos informáticos y de telecomunicaciones salen fuera de la empresa, las posibilidades de deterioro, extravío o sustracción se multiplican, por lo que los deberes de custodia o cuidado de los mismos pasan a constituir una prioritaria obligación del teletrabajador⁹¹.

El teletrabajador debe de velar porque los equipos que le fueron asignados sean utilizados de la forma correcta, que no sean manipulados por otras personas, para lo cual se deben de utilizar claves de acceso y otras medidas de seguridad que permitan la protección del equipo y así evitar lo que RODRÍGUEZ ESCUDERO conoce como promiscuidad informática⁹².

Nuestro CT en su artículo 71 inciso C nos dice que es obligación del trabajador restituir al patrono los materiales no usados y conservar en

⁹¹ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 196.

⁹² Rodríguez Escudero citado por THIBAUT ARANDA (Javier). Teletrabajo Análisis Jurídico-Laboral. Madrid, Editorial CES, Segunda edición, 2001. Pág. 196.

buen estado los instrumentos y útiles que se les facilita para el trabajo; es entendido que no serán responsables por deterioro normal ni del que se ocasionen por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción⁹³.

A.2.6. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL SOBRE LOS PROGRAMAS DE ORDENADOR

Como se nos ha indicado a lo largo de la investigación, el teletrabajo es una modalidad de prestación de servicios en el cual el principal elemento para que este se pueda llevar a cabo es la existencia de medios informáticos; lo que nos llevaría a pensar que la mayoría de los sujetos inmersos en esta modalidad de prestación de su trabajo, tiene cierto nivel de educación y de iniciativa, por lo que muchos de ellos desarrollan programas para la mejor realización de sus actividades, ya sea solicitada por el telepatrono y por iniciativa propia.

Cuando un empresario encarga a la realización de un programa a un tercero, cuyo uso pretende sea exclusivo para su empresa, habrá de establecer en el contrato de arrendamiento de servicios que los derechos de explotación del programa recaen sobre la empresa, si no se estipula

⁹³ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 71.

esto, lo creadores del programa puede comercializarlo dentro del mismo sector; si no se establece una cláusula expresa de cesión de esos derechos de propiedad intelectual, el autor material del software tiene el derecho de propiedad intelectual sobre el mismo y el empresario solo del soporte físico del programa⁹⁴.

Si por el contrario, si el programa de ordenador a sido creado por un trabajador asalariado en el ejercicio de sus funciones que le han sido confiadas o siguiendo instrucciones de su empresario, y en ausencia de pacto en contrario, los derechos de explotación son de la empresa, y el autor lo único que puede exigir es que se reconozca la condición de autor⁹⁵.

Pero si el programa fue creado por un trabajador asalariado, han de distinguirse, por tanto, dos posible situaciones: de un lado la del teletrabajador contratado para realizar actividades de programación, en cuyo caso el empresario deviene titular de los derechos de explotación; de otro, la del teletrabajador que con ocasión de su trabajo, y sin que su objeto específico sea la programación, crea una obra objeto de propiedad

⁹⁴ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit*, p. 198.

⁹⁵ *Ibíd.*

intelectual, y los derechos serian de su creador independientemente de su condición de trabajador⁹⁶.

Es esencial que esos aspectos queden claros entre las partes contratantes desde un inicio, pues como ya dijimos el desarrollo de programas informáticos mientras se teletrabaja es muy probable, pues ambas partes tanto teletrabajador y telepatrono buscan la manera de hacer que la empresa sea más eficiente utilizando las herramientas que posean, y la informática es la principal herramienta del teletrabajo.

B. DERECHOS DEL TRABAJADOR

Como es sabido, en el Teletrabajo el vínculo que constituye la unión entre un teletrabajador con el telepatrono, es el acuerdo de voluntades establecido entre ambos, lo cual implica que ambas partes pueden ser acreedoras de derechos derivados de este contrato. A continuación se expondrán los que encontramos de aplicación general para todo tipo de teletrabajador.

⁹⁶ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit*, p. 199.

B.1. Derechos individuales

A continuación se mencionan derechos primordiales del teletrabajador visto como un sujeto individual para con el empleador y su empresa.

B.1.1. JORNADA DE TRABAJO

Es necesario antes de profundizar el tema de la “jornada laboral”, resolver la diferencia que posee éste con el término de “horario”, debiendo entenderse al primero como el “tiempo efectivo máximo que el trabajador está al servicio del empleador o representante laboral, en condiciones de subordinación y dependencia, en razón de un contrato o relación laboral establecida. Por su parte, el horario es más bien la distribución diaria de dicha jornada, teniendo como base un punto de inicio y otro de término, y que comprende el o los intervalos de descanso que se establezcan. Martín Valverde, en lo tocante a este tema, expone: “Cuando se habla de “jornada” como condición de trabajo diferente al “horario” se está haciendo referencia a la duración o cantidad de tiempo de la prestación de servicios, medida en unos u otros módulos temporales. Etimológicamente, la jornada propiamente dicha es el tiempo de trabajo de un día.” (Antonio Martín Valverde. Modificación de la jornada y del horario de trabajo. En:

Estudios sobre la jornada de trabajo, Madrid, Asociación de Cajas de Ahorros para Relaciones Laborales, 1991, p. 685). De igual forma agrega este autor: "En su sentido más corriente "horario de trabajo" designa la distribución en las horas del día del tiempo de la prestación de servicios"⁹⁷.

Así, la jornada laboral debe entenderse como el lapso convenido por las partes, que no puede exceder el máximo legal, durante el cual se encuentra el trabajador al servicio o a las órdenes del patrono o empresario, para poder cumplir con la prestación personal para la cual fue contratado.⁹⁸

En nuestro país, el artículo 58 de la COPOL, establece que: "*La jornada ordinaria de trabajo diurno no podrá exceder de ocho horas diarias y cuarenta y ocho a la semana. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis horas diarias y treinta y seis a la semana.*

El trabajo en horas extraordinarias deberá ser remunerado con un cincuenta por ciento más de los sueldos o salarios estipulados. Sin embargo, estas

⁹⁷[HTTP://WWW.PODER-JUDICIAL.GO.CR/SALASEGUNDA/TESAURO/TESAURO/DEFAULT_LABORAL.HTM](http://www.poder-judicial.go.cr/salasegunda/tesauro/tesauro/default_laboral.htm) última consulta: 21 de junio de 2009

⁹⁸ CABANELLAS DE TORRES (Guillermo). "Compendio de Derecho Laboral". Tomo I, 3ª edición, Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires. 1992. p. 539.

disposiciones no se aplicarán en los casos de excepción muy calificados, que determine la ley."⁹⁹

De donde se desprende que la jornada ordinaria de trabajo diurno, no podría exceder de las ocho horas diarias y de cuarenta y ocho semanales, el trabajo nocturno se fija con el límite de seis horas diarias y treinta y seis semanales; estableciéndose, también, que el trabajo realizado fuera de esos límites, debe ser remunerado con un cincuenta por ciento más de los salarios estipulados; salvo casos de excepción muy calificados.

En el mismo orden de ideas, lo regulado constitucionalmente, es desarrollado por nuestro ordenamiento jurídico más específico en el Título Tercero del CT, Capítulo Segundo, donde se establecen los caracteres principales que alberga la jornada laboral.

El numeral 136 del CT establece que la *“jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana.*

Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez

⁹⁹ Constitución Política del 7 de noviembre de 1949, San José Editorial Investigaciones Jurídicas S.A., RAMIREZ A(Marina) y FALLAS VEGAS(Elena) 2005, art. 58.

horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas.

Las partes podrán contratar libremente las horas destinadas a descanso y comidas atendiendo a la naturaleza del trabajo y a las disposiciones legales.”¹⁰⁰

Estas normas contemplan el trabajo diurno establecido de las cinco horas a las diecinueve horas, el trabajo nocturno de las diecinueve horas a las cinco horas, en que la jornada ordinaria no puede excederse de las ocho horas en el día y de seis horas por la noche, teniéndose siempre el límite de las cuarenta y ocho horas en la semana, y si el lugar en que se desarrolla la prestación no presenta elementos insalubres o peligrosos, se podría trabajar bajo una jornada ordinaria, hasta diez horas al día y en una jornada mixta, hasta seis horas, manteniéndose de igual manera el límite de no excederse de las cuarenta y ocho horas máximas semanales.

Y en relación a lo anterior, el artículo 143 del CT, establece de forma imperativa, que: *“Quedarán excluidos de la limitación de la jornada de trabajo los gerentes, administradores, apoderados y todos aquellos empleados que trabajan sin fiscalización superior inmediata; los*

¹⁰⁰ Ver Código de Trabajo de Costa Rica Anotado con Jurisprudencia, *op.cit.*, art. 136.

trabajadores que ocupan puestos de confianza; los agentes comisionistas y empleados similares que no cumplan su cometido en el local del establecimiento; los que desempeñan funciones discontinuas o que requieran su sola presencia; y las personas que realizan labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornada de trabajo.

Sin embargo, estas personas no estarán obligadas a permanecer más de doce horas diarias en su trabajo y tendrán derecho, dentro de esa jornada, a un descanso mínimo de hora y media.”¹⁰¹

En resumen, podemos derivar que la jornada ordinaria viene a ser aquella por la que se recibe una remuneración, ya sea el mínimo legal o el que defina entre las partes que vendrían a ser el patrono y trabajador, pudiéndose clasificar en una jornada ordinaria común, subdividiéndose en una diurna (entre las cinco y las diecinueve horas), nocturna (entre las diecinueve y las cinco horas) y mixta (parte en la jornada diurna y parte en la nocturna. Si se trabajan más de tres horas y media dentro de la jornada nocturna, se considera como nocturna).

También existe la jornada ordinaria especial, que en realidad es una ampliación de la jornada, aplicando cuando se ejecuta la labor en lugares

¹⁰¹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica Anotado con Jurisprudencia, *op.cit.*, art. 143.

no insalubres o peligrosos y la ley permite exceder los límites diarios fijados por el artículo 136 del CT, hasta diez horas en jornada diurna y en ocho en jornada mixta, no pudiendo, eso sí, se exceder de las cuarenta y ocho horas semanales, no siendo esta remunerada como extras.

Una jornada ordinaria excepcional, se encuentra prevista para los casos de excepción muy calificada, permitiendo extenderse hasta doce horas, siendo aplicable para un grupo de trabajadores excluidos de los límites, como en el caso de los que laboran sin fiscalización superior inmediata, los que ocupan puesto de confianza, los agentes comisionistas y otros similares que no cumplen su función en el local, los que llevan a cabo funciones discontinuas o que requieran su sola presencia, y los que realizan labores que por su indudable naturaleza no está sometida a jornada de trabajo.¹⁰²

Como en Costa Rica aún no existe una Ley que regule a la modalidad del teletrabajo, tomamos como base las normas constitucionales que anteriormente mencionamos para así poder explicar cómo sería la aplicación de estos derechos en los teletrabajadores, pues

¹⁰² SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 000070 de las ocho horas y cincuenta minutos del 09 de febrero de 2007.

aunque les aplican ciertos caracteres flexibilizadores distintos a los establecidos en el contrato de los trabajadores regulares, siempre conservarán los mismos derechos derivados de la Carta Magna. Sin embargo, debe tenerse presente, que por lo innovador que resulta el tema, resulta lógico que la aplicación de la regulación de la jornada laboral plantee dificultades, ello producto de las diferentes posibilidades que se ofrecen por el modo o el objeto mismo de la prestación, tomándose como base la amplitud de subdivisiones que encontramos dentro de las posibilidades de formas de aplicación del teletrabajo.

Como indica CAMPOS MONGE, en su obra 'La flexibilidad laboral en el Teletrabajo', las prestaciones que perciban los Teletrabajadores "deberían estar vinculadas al tipo de contrato de trabajo, así como también a la cualificación de las actividades desarrolladas." Desprendiéndose así, que la jornada de los Teletrabajadores sería la que se haya fijado en el contrato de trabajo aceptado entre las partes al inicio de la relación laboral, no pudiendo tener una duración más extensa, que la del resto de los trabajadores que poseen una misma categoría profesional¹⁰³.

¹⁰³ CAMPOS MONGE (Jerry). "La Flexibilidad Laboral en el Teletrabajo". Revista de Derecho y Tecnologías de la Información, San José, N° 3. UNED, 2005.

Aunque erróneamente en la mayoría de los casos, se maneje la creencia que la modalidad de teletrabajo va de la mano con una ausencia de una jornada laboral establecida estrictamente bajo un contrato, como nos menciona THIBAULT: “El teletrabajo, además de destruir el mito de la unidad de espacio y trabajo, hace añicos el de la unidad de tiempo y de trabajo y se revela como una herramienta capaz de adaptarse de un modo extremadamente flexible a las exigencias del trabajo y a las del tiempo libre, favoreciendo así la armonización de momentos que a menudo resultan inconciliables”¹⁰⁴, en realidad consideramos que ello dependerá de la modalidad acordada entre el patrono y trabajador al aplicar el teletrabajo, pues bien debe existir entre otras cosas, necesariamente un límite claro y definido de la jornada a cumplir, y el tiempo que el teletrabajador dedica a su vida privada.

En la práctica, Costa Rica ha definido a los funcionarios previamente para trabajar dentro de la modalidad de teletrabajo, determinándose además los días que desarrollarían el mismo. Asimismo, Be de ese Asesores ha explicado que en nuestro país “los días que el trabajador se encuentre teletrabajando deberá cumplir el mismo horario que desempeña en el centro de trabajo. Durante el horario de trabajo el teletrabajador

¹⁰⁴ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 67.

deberá permanecer localizable mediante los medios acordados por las partes, sin embargo, el Decreto Ejecutivo referente a la “**Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas**” señala que los trabajadores no estarán sujetos a jornadas ni horarios de trabajo cuando desempeñen las labores en su domicilio personal o lugar habilitado a los efectos, *afirmación* que implica cierto nivel de contingencia para el patrono, es decir, la entidad”¹⁰⁵

Se debe señalar que el teletrabajo es tan amplio y enriquecedor que sería un desperdicio direccionarlo a una sola vía del ejercicio del mismo, siendo lo ideal, el uso máximo de sus modalidades de aplicación, para así obtener los mayores resultados y posibilidades que mejor se adopten a las necesidades del servicio; pues bien en un trabajo “on line” o conectado, en el que constantemente se está intercambiando los resultados del trabajo realizado, resulta necesario el establecer una jornada laboral, pues estaría dejándose un vacío (que se canalizaría en un problema) con respecto a las horas en las que se estaría prestando la asignación, no implicando necesariamente el estar conectado las veinticuatro horas a la empresa, haciéndose necesario regularlo en una jornada establecida, tanto por

¹⁰⁵ Ver Be de ese Asesores, *op.cit.*,p. 3.

seguridad de la entidad, como del teletrabajo, sobre todo en las implicaciones que traería sus funciones.

Establece THIBAUT ARANDA, en su texto titulado 'Teletrabajo Análisis Jurídico-Laboral', que la distancia involucra que 'el trabajo se realiza sin la vigilancia "presencial" del empresario, lo que desde el punto de vista del trabajo tradicional significa la incapacidad de controlar determinados aspectos de la prestación del trabajador, y muy especialmente el tiempo de trabajo. No obstante ... este control puede en ocasiones realizarse en el teletrabajo por medios telemáticos, por lo que el estudio de la jornada laboral en el mismo debe partir una vez más de la distinción entre trabajadores conectados y desconectados"¹⁰⁶, que es de lo que anteriormente comentamos a grandes rasgos, porque resulta posible de verificar, para los casos en que los teletrabajadores permanecen conectados al ordenador central de la entidad, siendo así posible el intercambio de tareas de una forma interactiva.

Continúa diciendo THIBAUT ARANDA en el ejemplar anteriormente mencionado, que "la instalación de un programa informático de control del tiempo de trabajo permite una evaluación exacta, aunque diferida, de la

¹⁰⁶ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 70.

duración de la prestación y un control de las pausas o descansos obligatorios y del respeto del número máximo de horas delante de la pantalla. En ese sentido, podría decirse que, más que el desarrollo de una nueva tecnología jurídica, la organización de la prestación de teletrabajo requerirá, en ocasiones, un desarrollo tecnológico¹⁰⁷. Esta aplicación es utilizada en países desarrollados en la modalidad, como un método indirecto para controlar y poder limitar el abuso en las horas de trabajo que pudiere caer el teletrabajador, si éste no resultara ser ordenado con su tiempo.

Ahora bien, no es que estemos en contra de la posibilidad de dejar a la libre el tema de la jornada, y que sea el mismo teletrabajador quien se organice con el tiempo que destinará para prestar sus servicios, distribuyéndolo según su conveniencia, sino que deseamos evitar que por un probable temor a la aplicación del teletrabajo, restrinjan las inmensas posibilidades con que este se pueda desarrollar, constituyendo un detrimento para utilización del instituto, porque limitarían las grandes ventajas que alberga, sobre todo para la obtención de los resultados tanto en productividad como en el mismo bienestar para el teletrabajador como persona, y todas las implicaciones ventajosas que recaen en su aplicación.

¹⁰⁷ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 71.

Por ende, tendríamos dos grupos de teletrabajo en el tema de la aplicación o no de una jornada de trabajo, estando sujeto a según las posibilidades de control que existan sobre el tiempo de trabajo. Uno, en donde haya un control por medios de las diferentes herramientas telemáticas o programas informáticos, que permitan a la empresa o institución, llevar un seguimiento del tiempo en que se trabaje de forma parecida, a la realizada dentro de sus instalaciones por el resto de los trabajadores que utilicen las modalidades tradicionales de trabajo que resulten aplicables; y otro grupo en el que el factor de tiempo casi que desaparecería, pues éste lo determinaría el teletrabajador por cuenta propia (por las características que posee su puesto en particular) sin necesidad de alguna comunicación a su patrono, pues lo que importa es el cumplir con la tarea designada en el tiempo establecido, siendo así una imposibilidad el control del tiempo de trabajo por el empresario.

Para cuando se decida que el trabajo a realizar será mixto, o sea, parte del tiempo será presencial y otra parte a distancia, será por un acuerdo de las partes, teniéndose en cuenta la naturaleza del trabajo y la socialización del trabajador con el grupo de trabajo, donde se establecerá la jornada laboral.

En relación al tiempo efectivo de trabajo (artículo 137 del Código de trabajo), encontramos que el teletrabajador puede estar excluido de una limitación de la jornada de trabajo, como lo estipula el artículo 143 del CT, toda vez que el mismo no tiene una fiscalización inmediata y además no cumple sus funciones en el establecimiento del patrono, pudiendo ser considerado el teletrabajador – por la información que manejan - como empleados de confianza, de ahí que les pueda aplicar el numeral 143 antes citado, no estando obligados a permanecer laborando más de doce horas diarias con el descanso mínimo de una hora y media, y cuando se supere el tiempo de las doce horas, éste se considerará tiempo extraordinario y les debe ser reconocido como tal.

Consolidando lo anterior, la Sala Segunda ha dicho que: *“No obstante, el artículo 143, dispone que, quedan excluidos de la limitación de jornada de trabajo, entre otros, los gerentes, administradores, apoderados y todos aquellos trabajadores que laboren sin fiscalización superior inmediata, así como, los que ocupen puestos de confianza; sin embargo, los mismos no están obligados a permanecer más de doce horas diarias en su trabajo. ... en aplicación del principio protector al trabajador ... el mismo se materializa en tres reglas: a) el in dubio pro operario: es un criterio que debe utilizar el juez para elegir entre varios sentidos posibles de una norma, aquél que le*

sea más favorable al trabajador; b) aplicación de la norma más favorable: en caso de haber más de una disposición aplicable debe optarse por la que sea más beneficiosa para el trabajador; y, c) la condición más beneficiosa: la aplicación de una nueva norma laboral nunca debe darse para disminuir las condiciones en las que se encuentra el trabajador (Ver en este sentido, "FUNDAMENTOS DE DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO", PASCO COSMOPOLIS, Pasco. Editorial Aele, Perú, 1997, pág. 60).¹⁰⁸

En relación a los feriados legales de pago obligatorio, se aplicarían las mismas condiciones a los teletrabajadores, en que de conformidad a los numerales 148 y 149 del CT, son días feriados de pago obligatorio: Primero de enero, el once de abril (campana de 1856), el Jueves y Viernes Santos, el 1 de mayo (Mártires de Chicago), el 25 de julio (Anexión de Nicoya), el 15 de agosto (Día de la Asunción de María al Cielo en cuerpo y alma), el 15 de septiembre, y el 25 de diciembre. Se pagan dobles si no se respetan. Los días 2 de agosto y 12 de octubre, también se considerarán días feriados pero su pago no será obligatorio

Así como el trabajador que desempeña su prestación personal y jornada laboral dentro del centro principal de trabajo, el teletrabajador

¹⁰⁸ SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 000741 de las diez hora, Del 04 de agosto de 2000.

tendría el mismo derecho a un día de descanso después de cada semana de trabajo, el cual es igual de necesario que se encuentre claramente identificado. No obstante, a pesar de la flexibilidad en cuanto al horario de trabajo, se mantendría la limitante que de ser necesario quien esté *teletrabajando*, deberá presentarse al centro de trabajo para la ejecución de la labor que se le haya requerido por las circunstancias especiales.¹⁰⁹

No habrá diferencia alguna con respecto al tema de las vacaciones, que mientras se reúnan los dos elementos indispensables: Debe ser un trabajo continuo y para un mismo patrono; será aplicable de igual forma (misma regulación) que como se venía dando al inicio de la relación contractual, antes de aplicar la modalidad de teletrabajo.

Así lo anterior se desprende que, en forma generalizada e independientemente del modo de teletrabajo que se haya decidido a aplicar, al teletrabajador le corresponderán las protecciones y lo que ello implique, porque aunque se opte por una modalidad distinta por las necesidades del puesto y del teletrabajador, en esencia guardará la condición de trabajador ante la legislación nacional, y, por ende, posee las protecciones de ley que la jornada de trabajo le correspondan.

¹⁰⁹Ver Be de ese Asesores, *op.cit.*, p. 3.

B.1.2. REMUNERACIÓN DEL TRABAJO

Dentro de los derechos que tiene todo trabajador, por la simple condición de trabajar, es el de recibir una retribución por la labor que desempeña, todo trabajador debe de ser compensado por la tarea que realiza. Pero esta retribución va a ser determinada por muchos factores que interfieren directamente tanto en la actividad realizada, como en el pago que se va a recibir por el puesto desempeñado.

Es importante rescatar que el salario es un elemento determinante, en el desarrollo del cada sujeto y de su vida familiar, pues es gracias a éste que los sujetos suplen sus necesidades básicas, y hasta pueden desarrollar actividades que los ayuden a fortalecer su adaptación en el medio.

El derecho con el que cuentan los trabajadores de recibir una retribución, se encuentra respaldado por una serie de normas; por su parte nuestra COPOL en su artículo 57 nos dice que *“Todo trabajador tendrá derecho a un salario mínimo, de fijación periódica, por jornada normal, que le procure bienestar y existencia digna. El salario será siempre*

*igual para trabajo igual en idénticas condiciones de eficiencia*¹¹⁰. Por lo que nuestra COPOL viene a tutelar y asegurarles a los trabajadores el recibir un salario justo y adecuado a las funciones que desempeñan.

El CT nos dice que salario es *la retribución que el patrono debe de pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo*¹¹¹.

El concepto de salario se debe de estudiar o analizar desde dos perspectivas, la cuales no son excluyentes entre sí. Una es como una contraprestación del trabajo, o sea que se recibirá un salario según su puesto, su calificación, la jornada de trabajo, como retribución a la labor realizada por el sujeto; también se debe de ver como un medio para solventar las necesidades del trabajador, por lo que el salario que percibirá todo trabajador por la función que desempeña, será la manera que tanto él como sus familiares utilizaran para cubrir sus necesidades básicas.

Los teletrabajadores no son la excepción y todos tienen el derecho de una retribución por su trabajo, el hecho de que el teletrabajo venga a cambiar y a innovar la forma de trabajar, no necesariamente va a

¹¹⁰ Ver Constitución Política, *op.cit.*, art 57.

¹¹¹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 163.

cambiar los derechos de los trabajadores de forma perjudicial, y es por esto que todo teletrabajadores tendrá derecho a un salario y a que este sea igual o mayor que el que percibe otro empleado en su mismo puesto pero prestando sus servicios en la empresa.

El teletrabajador por ser un trabajador en su mayoría calificado y que debe de cumplir con algunas características, debe de recibir un salario acorde a su puesto y a su calificación; el teletrabajador tendrá sus derechos salariales igual que los de un trabajador en condiciones normales.

JAVIER THIBAUT en su libro 'Teletrabajo Análisis Jurídico Laboral', nos dice que la retribución que recibe un teletrabajador puede ser realizado de dos maneras por unidad de tiempo o por unidad de obra o a destajo.

El salario por unidad de tiempo es cuando el importe está en función de la duración del servicio, se actúa sin tener en cuenta la cantidad de trabajo prestado, sino el tiempo utilizado para realizarlo¹¹².

¹¹² Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p 104.

En el caso del teletrabajo podríamos pensar que es muy difícil controlar el tiempo laborado porque el trabajador no se encuentra en la empresa, pero esto nos podría llevar a equivocarnos pues más bien dependiendo de la modalidad en la que se preste el servicio podrá ser más controlado que si estuviera en la propia empresa, como sería en el caso del teletrabajo *on line*, en el cual el patrono pueden comprobar por medio de su ordenador el tiempo efectivo de trabajo.

Esta modalidad de retribución dependerá de la actividad que desempeñe el teletrabajador, pues en algunos casos no es están importante la cantidad sino la calidad del trabajo, por lo que se podría calcular el salario, por el tiempo que invirtió el trabajador para obtener un producto o cumplir el objetivo planteado, buscando pagar la calidad del producto y que este fuese realizado de la forma más exitosa, por lo cual se podría retribuir al trabajador por horas, ya que para el telepatrono lo más importante no sería la cantidad, sino la calidad con que se prestó el servicio.

*En cuanto al salario por unidad de obra o a destajo es cuando el importe se realiza atendiendo a la cantidad de obras o trabajos realizados, por lo que el módulo a remunerar son las piezas*¹¹³.

El empresario reduciría la prestación de teletrabajo a un número de pulsaciones en la máquina elaborados en una unidad de tiempo y en base a ellos establecería la retribución, olvidando así que la prestación de teletrabajo por sus propias características de inmaterialidad no puede medirse cuantitativamente ni con el parámetro del tiempo de trabajo efectivo, ni con el parámetro del número de informaciones transmitidas¹¹⁴, y por esto que muchos autores dicen que el pago a destajo no es compatible con el teletrabajo, ya que varias de esas actividades no son cuantificables.

El pago a destajo puede ser utilizado de manera exitosa dependiendo de la actividad en la que se teletrabaje, como por ejemplo en actividades de encuestas o servicios en línea; ya que se puede contabilizar los resultados, por la actividad que se desempeñada, además

¹¹³ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p 108.

¹¹⁴ Caruso B, citado por THIBAUT ARANDA (Javier). Teletrabajo Análisis Jurídico-Laboral. Madrid, Editorial CES, Segunda edición, 2001.p 108.

de que, en la mayoría de estas actividades lo importante es la cantidad de trabajo obtenido.

Pero en ambas modalidades de pago, se debe estipular en el contrato la manera en que se va a realizar, pues no se puede causar perjuicio al trabajador. Por ejemplo en la del pago a destajo se debe aclarar que sucede cuando no hay producción de trabajo por un descuido del patrono, o por culpa del trabajador, quien asume la responsabilidad. Es importante mencionar que cualquiera de las dos modalidades pago que se utilice no se puede afectar al teletrabajador, se debe de tratar de mantener igual o mejor la retribución que percibe teletrabajando, respecto con la que recibía cuando no teletrabajaba.

Cuando nos referimos a la prestación de servicios mediante la modalidad del teletrabajo, las dos formas de pago son viables, siempre y cuando se ajuste al tipo de teletrabajo que se realiza, pues como ya se mencionó dependiendo de la labor realizada se puede medir las actividades por horas o a destajo, es de gran importancia que las condiciones en que se realizara el pago por el trabajo realizado sea de acuerdo a las partes, y que de ninguna manera se afectar al trabajador por el simple hecho de teletrabajar.

La TELEDISPONIBILIDAD se tendrá como un complemento al salario del teletrabajador, pues en el teletrabajo se van a resaltar elementos que no necesariamente se tenían como primordiales en otras formas de prestar los servicios de trabajo, tal es el caso de la teledisponibilidad.

THIBAULT nos dice que implica una carga obligacional al teletrabajador, que debe de permanecer localizable y listo para trabajar fuera del horario normal, por lo que la remuneración de este servicio debe de ser independiente de la prestación eventualmente efectuada¹¹⁵. La teledisponibilidad es un complemento al salario que va a recibir el teletrabajador, por la obligación que tiene de mantenerse disponible y por las limitaciones a las que se ve sometido por esta exigencia, ésta debe de ser retribuida pues implica esfuerzo de parte del trabajador.

Es importante aclarar que en la teledisponibilidad no se puede tener como horas extras, sino que simplemente es una característica especial del puesto de trabajo que le obliga a disponibilidad habitual y a

¹¹⁵ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit.*,p 113.

constantes alteraciones de los horarios de trabajo, no siendo un exceso de trabajo sino una disponibilidad para una emergencia¹¹⁶.

La retribución puede ser de varias maneras, el artículo 164 del CT nos dice que este puede ser en dinero, dinero y especie, o en utilidades recibidas por el patrono.

Puede afirmarse que el salario en dinero es la principal modalidad de pago, es la forma más tradicional de retribución. El artículo 165 en su párrafo primero del CT dice que *el salario deberá pagarse en moneda de curso legal siempre que se estipule en dinero. Queda absolutamente prohibido hacerlo en mercaderías, vales, fichas, cupones o cualquier otro signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda*¹¹⁷.

El artículo 166 del CT define el salario en especie como; *únicamente lo que reciba el trabajador o su familia en alientos, habitación, vestido y demás artículos destinados a su consumo personal inmediato. En las exportaciones agrícolas o ganaderas se considerará también remuneración en especie el terreno que el patrono ceda al trabajador para que lo siembre y recoja sus productos.*

¹¹⁶ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p 113.

¹¹⁷ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 165.

Para todos los efectos legales, mientras no se determine en cada caso concreto el valor de la remuneración en especie, se estimará ésta equivalente al cincuenta por ciento del salario que perciba en dinero al trabajador.

No obstante lo dispuesto en los tres párrafos anteriores, no se computarán como salario en especie los suministros de carácter indudablemente gratuito que otorgue el patrono al trabajador, los cuales no podrán ser deducidos del salario en dinero ni tomados en cuenta para la fijación del salario mínimo¹¹⁸.

JAVIER THIBAUT en su libro 'Teletrabajo Análisis Jurídico Laboral', nos dice que en línea de principio puede concluirse que el hecho de teletrabajar no debe de ser fuente de disminución de la retribución del salario, por lo que habrá que concretar, por convenio colectivo o en su defecto en el contrato de trabajo, quién debe asumir los gastos que se originen con motivo de la prestación, así como las condiciones de reembolso de los mismos¹¹⁹.

Es importante pactar a quien le corresponde el pago de los gastos extras en los que se incurre por el hecho de teletrabajar, pero de ninguna

¹¹⁸ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 166.

¹¹⁹ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op, cit.*,p 118.

manera al teletrabajador se le puede contar como salario en especie, los montos que se deban de cancelar por los gastos de electricidad, el pago de internet, el equipo para el trabajo, pues todo esto es tomado como herramientas necesarias para poder teletrabajar, por lo tanto, los montos recibidos por el teletrabajador para solventar estos gastos, no son parte del salario en especie.

Debemos indicar que tanto el tema de la teledisponibilidad, como de quien cubre los gastos cuando se teletrabaja, son situaciones de gran discordia, ya que cada empresa lo maneja a su conveniencia; pero en tesis de principio lo ideal es que en cada relación laboral de teletrabajo, se pacte entre las partes como se van a cubrir estos gastos y demás aspectos concernientes al salario. Como se ha mencionado reiteradamente, se debe de buscar que no se perjudique al trabajador por el hecho de teletrabajar.

Nuestra legislación nos define que ningún trabajador puede recibir su salario solamente en especie, se debe de combinar un salario en dinero y un porcentaje en especie, y que además el salario en especie no puede formar parte del salario mínimo. La jurisprudencia nacional nos dice que *“...carece de importancia establecer si los productos que los*

actores recibían en su trabajo es salario en especie, toda vez que, el salario en especie no puede computarse para los efectos de completar el mínimo, éste debe estar constituido únicamente por dinero en efectivo y lo que se da en especie es un beneficio para el trabajador adicional al mínimo; admitir que lo que se recibe en especie debe considerarse para efectos de completar el mínimo, sería ir contra el espíritu del artículo 165 Código de Trabajo que establece que el salario debe pagarse en moneda de curso legal siempre que se estipule en dinero y queda absolutamente prohibido hacerlo en mercadería, vales, fichas, cupones o cualquier otro signo representativo con se pretenda sustituir la moneda ya que, de admitirse que lo entregado en especie puede servir para complementar el mínimo legal, el patrono podría darle mucho valor al salario en especie y reducir lo correspondiente en dinero”¹²⁰.

Cuando se acuerda el pago de los gastos, y la inclusión del salario en especie dentro de la relación laboral teletrabajable, de ninguna manera se debe de incluir un monto de salario en especie que deje al teletrabajador sin su salario mínimo, si bien es cierto se dan beneficios al trabajar desde el hogar, esto no puede perjudicar su salario, si se le incluye dentro de este por ejemplo el pago del internet y se toma como

¹²⁰ SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N°216 de las nueve horas del 30 de octubre de 1985.

parte del salario en especie, se debe cuidar que el monto no afecte en grandes cantidades el salario mínimo que todo trabajador tiene derecho.

Vamos a decir que el salario por ser uno de los principales derechos de los trabajadores, por su importancia social y determinación en la vida de los trabajadores, va a ser tutelado por la valor que este tiene, y es por eso que en nuestro cuerpo normativo laboral existen diversas normas destinadas a proteger este derecho.

El artículo 11 de CT establece que el salario es un derecho **irrenunciable**, y dice que *serán absolutamente nulas, y se tendrán por no puestas, las renunciaciones que hagan los trabajadores de las disposiciones de este Código y de sus leyes conexas que los favorezcan*¹²¹. Además la COPOL en el artículo 74 nos hace mención también que los derechos y garantías que se encuentran establecidas en este cuerpo de ley son irrenunciables; por lo que de ninguna manera se va a aceptar que un trabajador o en su caso el teletrabajador preste sus servicios sin recibir una retribución o reconocimiento por la función que desempeña.

¹²¹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 11.

Otra de las tutelas que posee el salario es lo referente a la **inembargabilidad**, pues nuestro cuerpo normativo le asegura al trabajador que pueda cubrir sus necesidades básicas, por lo cual limita el monto que se pueda embargar del salario por las deudas que el trabajador contenga el artículo 172 nos establece que: *Son inembargables los salarios que no excedan del que resultare ser el menor salario mensual establecido en el decreto de salarios mínimos, vigente al decretarse el embargo. Si el salario menor dicho fuere indicado por jornada ordinaria, se multiplicará su monto por veintiséis para obtener el salario mensual.*

Los salarios que excedan de ese límite son embargables hasta una octava parte de la porción que llegue hasta tres veces aquella cantidad y en una cuarta del resto.

Sin embargo, todo salario será embargable hasta en una cincuenta por ciento como pensión alimenticia.

Por salario se entenderá la suma líquida que corresponda a quien lo devengue una vez deducidas las cuotas obligatorias que le correspondan pagar por ley al trabajador. Para los efectos de este artículo las dietas se consideran salario.

Aunque se tratare de causas diferentes, no podrá embargarse respecto a un mismo sueldo sino únicamente la parte que fuere embargable conforme a las presentes disposiciones.

En caso de simulación de embargo se podrá demostrar la misma en incidente creado al efecto dentro del juicio en que aduzca u oponga dicho embargo. Al efecto los tribunales apreciarán la prueba en conciencia sin sujeción a las reglas comunes sobre el particular. Si se comprobare la simulación se revocará el embargo debiendo devolver el embargante las sumas recibidas¹²².

Otra de las salvaguardas del salario es solucionan con los **anticipos del patrono o pagos en exceso**, el artículo 173 del CT nos dice que *el anticipo que haga el patrono al trabajador para inducirlo a aceptar el empleo se limitará respecto de su cuantía, a una cuarta parte del salario mensual convenido, cuando exceda del límite fijado será legalmente incobrable y no podrá ser recuperador posteriormente compensándolo con las cantidades que se adeudan al trabajador,¹²³ el trabajador no puede ver sus salario completamente reducido por los anticipos que el patrono ofrezca para poder iniciar labores con él, al trabajador se le debe respetar que tenga la cantidad necesaria para cubrir sus necesidades, por lo cual si el patrono da una cantidad muy elevada que el trabajador no pueda cubrir con su salario, éste no esta obligado a pagársela. Tampoco está obligado el trabajador a cancelar las*

¹²² Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 172.

¹²³ *Ibíd*em, art 173.

deudas a su patrono, de manera que vea totalmente limitado su salario, el artículo 173 en su párrafo segundo nos dice que *las deudas que el trabajador contraiga con su patrono por concepto de anticipos o por pagos hechos en exceso se amortizarán durante la vigencia del contrato en un mínimo de cuatro periodos de pago y no devengarán intereses. Es entendido que al terminar el contrato el patrono podrá hacer la liquidación definitiva que proceda*¹²⁴.

Por último el salario está protegido de la **cesión, venta y gravamen**, el artículo 174 nos dice que *los salarios sólo podrán cederse, venderse o gravarse a favor de terceras personas, en la proporción en que sean embargables. Quedan a salvo las operaciones legales que se hagan con las cooperativas o con las instituciones de crédito legalmente constituidas, que se rijan por los mismo principios de aquéllos*¹²⁵.

El teletrabajador, al igual que todo trabajador tendrá derecho a recibir una aguinaldo en diciembre, podemos indicar que el aguinaldo debe de ser tratado como salario, solo que sería un sueldo adicional al que todo trabajador tiene derecho, después de cierto tiempo de prestar sus servicios a una patrono.

¹²⁴ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 173.

¹²⁵ *Ibíd.*, art 174.

La ley de pago de aguinaldo en los servicios público del 11 de diciembre de 1954, nos dice que *Tendrán derecho a un sueldo adicional en el mes de diciembre de cada año, excepción si han servido menos de un año, en cuyo caso les corresponda una suma proporcional al tiempo que hayan trabajado, los servidores y ex servidores.*¹²⁶

Alguna jurisprudencia nacional ha dicho que *“El aguinaldo está incluido dentro de los derechos cuyo goce debe serle reconocidos al demandante. La Sala a sostenido que el aguinaldo es un derecho... que no puede ser excluido por el hecho de que reclamante no haya prestado sus labores efectivamente durante el tiempo en que haya estado cesado de su trabajo. Es un derecho que gira en torno al elemento salarial de la relación laboral, que se sujeta a sus accidentes; tan es así que la ley conceptúa como un sueldo adicional*¹²⁷.

El trabajador debe recibir un salario promedio mensual completo, que se obtiene de sumar todos los salarios ordinarios y extraordinarios, devengados por el trabajador durante los doce meses que van de diciembre del año anterior a noviembre del año que se trate, dividido entre doce.

¹²⁶ LEY DE PAGO DE AGUINALDO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS, N° 1853 del 11 de diciembre de 1954, art 1.

¹²⁷ SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. N° 11 de las ocho horas y treinta minutos del 11 de enero del 1991.

Dentro del cálculo del monto a pagar por el aguinaldo debe de incluirse el pago de horas ordinaria, extraordinarias, así como cualquier otra retribución que hubiera recibido el trabajador por eso tiempo, se debe de incluir también el salario en especie, y en el caso de los teletrabajadores se incluirán todas la extras que tenga por el hecho de teletrabajar como serian los montos recibidos por teledisponibilidad.

B.1.3. FORMACIÓN CONTÍNUA EN TELEMÁTICA

El teletrabajador se caracteriza principalmente, porque para realizar su trabajo, se vale de herramientas sumamente sofisticadas como lo son las computadoras y sus periféricos. Estas máquinas tienen una serie de componentes que se ajustan a la necesidad de la empresa para la que se presta el servicio.

Además, al incremento del uso de estas TIC's, pueden encontrarse una serie de cambios que se han venido operando de forma simultánea, como: "a) los avances tecnológicos: Se reestructuran los sistemas sociales creando la denominada "sociedad de la información", con elevados desarrollos y mejoras tecnológicas que permiten utilizar las nuevas tecnologías telemáticas en los nuevos modelos de trabajo y de producción; b) se operan cambios organizativos en la empresa: Implica un nuevo

modelo organizativo más elástico y descentralizado, que impone en la práctica el aumento del trabajo a distancia que abarata costos y aumenta el rendimiento; c) cambian los niveles individuales de los trabajadores: Se eleva más el auto desarrollo por parte de éstos de los trabajadores en una búsqueda incesante hacia el auto empleo, que permite más individualidad y la flexibilidad personal. Esto es, se busca más «autonomía» por parte del trabajador; d) existe una amplia flexibilización laboral: Hay una ruptura de los cánones normales en el derecho laboral en especial del espacio y del tiempo”.¹²⁸

El hecho de que el teletrabajador vaya a ejecutar sus labores con equipos técnicos de avanzada, hace necesario tener como derecho, el recibir una capacitación adecuada en cuanto al manejo del ambiente tecnológico (PC, red y aplicación para la comunicación); sobre todo porque se debe tener presente que el trabajador mantendrá una relación directa y diaria con el uso dicho equipo desde el lugar destinado para tal prestación, en el cual no necesariamente estará acompañado de algún soporte humano (como en el caso que se teletrabaje desde el hogar), para el auxilio en caso de algún problema de sencilla reparación, pudiendo manejarla al mismo teletrabajador.

¹²⁸ Ver ELIZONDO ALMEIDA(Armando), *op.cit.*, p 24.

Además, la actualización e implementación de nuevas tecnologías dentro de la organización, resulta beneficioso de igual manera para el empleador, pues él debe velar porque el teletrabajador se capacite de manera constante y mantenga un nivel de actualización óptimo, permitiendo desempeñar con calidad su trabajo.

Por otra parte, con base en el principio de igualdad contemplado en el artículo 33 de nuestra COPOL, que reza: "*Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana*"; a los teletrabajadores se les debe garantizar necesariamente, el mismo acceso a la formación y promoción profesional, como a los trabajadores que desempeñan igual funciones en la empresa.

Así las cosas, los teletrabajadores tendrán el mismo derecho a una formación, con oportunidades de desarrollo de la carrera profesional, que posee un trabajador presencial, formación que debe estar a disposición del teletrabajador, pues poseerá características tanto de un trabajador autónomo y dependiente a la vez.

B.2. Derechos colectivos

La aplicación de la figura del teletrabajo en nuestro ordenamiento jurídico, no puede ignorar los instrumentos de Derecho Internacional y Pactos de Derechos Humanos, así como los Convenios de la OIT, ni *tampoco* los logros nacionales que el sector obrero ha obtenido a través de los años.

Y es donde entra en juego el denominado Derecho Colectivo de Trabajo de carácter económico y social, mismo que es parte integrante del Derecho Laboral, y que considera y además valora las consecuencias de los fenómenos jurídicos sociales y económicos, donde existe una coordinación o discrepancia, entre los sectores activos en una relación laboral, como lo son los patronos y trabajadores. A continuación se expondrán dos de estos derechos.

B.2.1. DERECHO SINDICAL

Todos los trabajadores tienen derecho a sindicalizarse, pues mediante este derecho es que los trabajadores y patronos van a luchar porque se le cumplan los demás derechos que tienen por la simple condición de ser parte de la fuerza laboral del país, además es por medio

de los sindicatos que los gremios consiguen mejores condiciones laborales y sociales.

Nuestro CT en el capítulo II va a regular todo lo concerniente al derecho sindical, en el artículo 339 del CT nos define el derecho sindical. *Define el sindicato como “toda asociación permanente de trabajadores o de patronos o de personas de profesión u oficio independiente, constituida exclusivamente para el estudio, mejoramiento y protección de sus respectivos intereses económicos y sociales comunes¹²⁹”.*

El ejercicio del derecho sindical está debidamente protegido y tutelado por nuestra COPOL, pues el artículo 60 nos dice que *tanto los patronos como los trabajadores podrán sindicalizarse libremente, con el fin exclusivo de obtener y conservar beneficios económicos, sociales o profesionales¹³⁰.*

Dentro de las principales características que debemos de resaltar del derecho sindical es que debe estar integrado por trabajadores o patronos, pero todos de una misma profesión o empresa; los sindicatos buscan la defensa de los derechos de los trabajadores que pertenecen a

¹²⁹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 339.

¹³⁰ Ver Constitución Política, *op.cit.*, art 60.

ellos. La afiliación a un sindicato es libre y voluntaria; debido a que su principal objetivo es la defensa los intereses de los agremiados y están prohibidas las actividades de lucro.

Podemos indicar que existen diversos tipos de sindicatos, hay *gremiales* que son de sujetos de una misma profesión; los de empresa que son trabajadores de una misma empresa; los industriales son sujetos de varias profesiones y de varias empresas; y por último los mixtos o de oficios varios¹³¹.

Es importante señalar que los teletrabajadores también tienen derecho a sindicalizarse, al igual que cualquier trabajador; pero una de las principales dificultades que tiene el ejercicio del derecho sindical para los teletrabajadores, es el hecho de que no permanecer en la empresa, por lo cual este derecho se puede ver muy limitado, y es por esto que muchas organizaciones sindicales se han mostrado prudentes con esta nueva modalidad de trabajo.

JAVIER THIBAUT en su libro 'Teletrabajo Análisis Jurídico-Laboral' nos dice que el derecho sindical se encuentra en un proceso de

¹³¹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 342 Y 343.

cambio, pues sus protagonistas están cambiando, podría llevar a producir un desmembramiento del derecho sindical, pero también podría simplemente modificar la manera de operar, ya que una buena opción es que el teletrabajador aislado pueda buscar la aproximación a sus colegas, y se cree sindicatos de teletrabajadores¹³².

Los sindicatos se encuentran en una situación que los saca de su modalidad de organización, al cual están acostumbrados; pero se verán obligados a cambiar de actitud ante la masa laboral, que presta sus servicios en una modalidad diferente.

En nuestro país por ejemplo en instituciones como el BCR antes de iniciar a teletrabajar se realizó consultas a los sindicatos sobre la posibilidad de aplicar esta modalidad de trabajo, a lo cual los sindicatos en un primer momento se comportaron celosos de la propuesta, pero una vez que salió publicado el decreto número 34704-MP-MTSS el cual permite a las instituciones públicas teletrabajar, estos accedieron a la propuesta¹³³.

¹³² Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, pp. 237-244.

¹³³ Lic. Juan Carlos Calvo, Coordinador del Plan Piloto BCR, 31 agosto del 2009.

A lo largo de la investigación se ha podido observar que las instituciones que se encuentran teletrabajando no han tenido ningún tipo de inconveniente con este tema, de la misma manera los teletrabajadores mantienen su derecho sindical igual que si estuviera en prestando sus servicios desde la empresa.

Podemos concluir que el teletrabajador mantendrá su derecho sindical, pero que este se podría ver limitado o perjudicado por el hecho de que el teletrabajador se mantenga fuera de la empresa; pero que en general respecto a este derecho el teletrabajador mantendrá todos los beneficios que obtienen todos los trabajadores del derecho sindical.

Pero creemos que es el momento que los sindicatos se modernicen de acuerdo a como lo hacen los diferentes puestos de las empresas, es la hora que los sindicatos tengan sus sitios en internet en el cuales sus afiliados puedan mantenerse en contacto con ellos, expresar su opinión; sin que sea necesario que estos se desplacen a los centros de trabajo. Los sindicatos deben de buscar la forma de ayudar a sus afiliados a tener mejores condiciones de vida, sin limitar sus derechos colectivos.

B.2.2. DERECHO A HUELGA

Indica nuestra COPOL, en su numeral 61: *Se reconoce el derecho de los patronos al paro y el de los trabajadores a la huelga, salvo en los servicios públicos, de acuerdo con la determinación que de éstos haga la ley y conforme a las regulaciones que la misma establezca, las cuales deberán desautorizar todo acto de coacción o de violencia.*¹³⁴

La legislación laboral define la huelga legal como: *“el abandono en una empresa, establecimiento o negocio, acordado y ejecutado pacíficamente por un grupo de tres o más trabajadores, con el exclusivo propósito de mejorar o defender sus intereses económicos y sociales comunes.”*¹³⁵ En el artículo siguiente del Código de Trabajo, continúa estableciendo que el plazo en el que se prolongue la huelga, los contratos de trabajo vigentes se verán suspendidos.

En el mismo orden de ideas, indica el autor DURANTE CALVO, que se entiende como el *“medio de presión utilizado por los trabajadores para la defensa o creación de nuevos derechos laborales”*.¹³⁶

¹³⁴Ver Constitución Política, *op.cit.*, art 61.

¹³⁵ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 371.

¹³⁶ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 43.

Nos señala CABANELLAS “la huelga constituye la cesación colectiva y concertada del trabajo, con abandono de los lugares de trabajo o injustificada negativa a reintegrarse a los mismos, por parte de los trabajadores, con objeto de obtener determinadas condiciones de sus patronos o ejercer presión sobre los mismos. Dentro de la diversidad definidora se descubre relativa coinciden en tres aspectos huelguísticos: a) un sujeto, que es la asociación profesional o gremio; b) un medio de cumplirse, que es la abstención de trabajar; c) un fin a lograr, que es un beneficio de carácter profesional.”¹³⁷

Se ha establecido que la titularidad del derecho a la huelga la ejercen las coaliciones transitorias de trabajadores, por la vía de conflictos colectivos con carácter económico social, compeliéndose a los trabajadores a: “a) *Ajustarse estrictamente a lo dispuesto por el artículo 364 (entendiéndose como el artículo 371);*
b) *Agotar los procedimientos de conciliación de que habla el Título Séptimo, Capítulo Tercero de este Código, y*

¹³⁷ CABANELLAS (Guillermo). Compendio de Derecho Laboral. Tomo II. Buenos Aires, Ed. Editores-Libreros Bibliografía Omeba. 1968. P. 272.

c) *Constituir por lo menos al sesenta por ciento de las personas que trabajen en la empresa, lugar o negocio de que se trate*¹³⁸.¹³⁹

Así, encontramos que el tema del teletrabajador y su derecho a la huelga, no existe ningún problema en cuanto a su titularidad, pues como bien hemos desarrollado y seguiremos manteniendo, el teletrabajador le corresponde los mismos derechos y obligaciones como a cualquier trabajador, en el tanto se reúnan los requisitos del numeral 18 del CT.

Nos explica THIBAUT que las dificultades que se han encontrado en el ejercicio de la modalidad de trabajo a domicilio, se ven superadas en el escenario virtual: “Las diversas fases de la huelga podrían actuarse por vía telemática, desde la convocatoria y administración hasta la declaración de adhesión, pasando naturalmente por la misma interrupción del trabajo, apagando el videoterminal”.¹⁴⁰

Entonces, por todos los mecanismos y medios que ofrece la informática podríamos controlar situaciones como el cálculo de descuento salarial, cumplimiento de la obligación de prestar los servicios

¹³⁸ BOLAÑOS CÉSPEDES (Fernando). El Derecho de Huelga. San José, Costa Rica, Editorial CEFOC Centro de Formación Costarricense, 1984. P. 4.

¹³⁹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 373.

¹⁴⁰ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, 247.

de seguridad y mantenimiento por los trabajadores afectados o designados, así como situaciones demás que se puedan presentar.

Con respecto a los servicios públicos, así como en los demás casos en que se prohíbe la huelga, es de sometiéndose obligatorio al conocimiento de los Tribunales de Trabajo.¹⁴¹

Sin embargo, en este último punto es el único que podría presentar problemas, sobre dos situaciones las cuales muestran peligro en cuanto a su seguridad del procedimiento de desenlace, por un lado en cuanto al Voto 1317-98 del 27 de febrero de 1998¹⁴², en el que se declaró inconstitucional los artículos 376 incisos a), b) y e), y 389 del CT, pues podría ser que los teletrabajadores estatales tuvieran derecho a la huelga, sin embargo hasta tanto éste no sea redactado de forma completa, se tendrá la incertidumbre en cuanto a su aplicación; otro punto es la mala práctica que pueda desencadenarse mediante “subcontrataciones”, entre comillas porque se pudiere prestar para que el telepatrón sustituya al teletrabajador en huelga por otro; sin embargo, este último punto resulta fácil de solucionar estableciéndose expresamente en el contrato dicha

¹⁴¹ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, *op.cit.*, art 375, y Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, N° 001696 de 15:30 de 23 de agosto de 1992.

¹⁴² SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA, Voto N° 1317-98 del 27 de febrero de 1998.

prohibición y además un estrecho control del sindicato, debiendo ser informados por la situación de producción y ventas del servicio en la empresa o institución.

Es necesario señalar que en relación a como se mencionó en el apartado anterior, el convocar a una huelga no resultaría difícil con la aplicación del teletrabajo, pues como el funcionario estaría en contacto con la empresa o institución con el uso de tecnologías de información y comunicación, bajo el mismo medio resultaría accesible la información, ya que se utilizarían las mismas herramientas tecnológicas, por ejemplo podría pensarse en links o foros aplicados dentro de la misma página web del centro de trabajo, así el teletrabajador estaría al tanto de la situación que se esté presentando en el mismo, ello en el tanto que se manifestara.

C. OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Ha dicho DURANTE CALVO, que en materia de relaciones laborales, está claro el poder de control que posee el empleador, sobre la actividad que es ejercida por el personal contratado, “control como manifestación del poder de dirección del patrono, incluye no solamente la facultad de fiscalización y dirección de la prestación del servicio por parte

del trabajador, sino también, la atribución extracontractual del empresario de proteger los intereses y patrimonio de la empresa”¹⁴³.

Así que no existe ninguna duda que la flexibilidad laboral es impulsada y apoyada por el empleador con el interés de lograr una mejor reorganización de la fuerza de trabajo, por lo que la voluntad unilateral del empleador hoy más que nunca cobra importancia como fuente de la tendencia de la flexibilidad.

La disposición del patrono de tutelar la actividad diaria de sus empleados es un asunto delicado, por cuanto se tiene que respetar la intimidad, dignidad y pudor que a los empleados se le atribuyen como persona; sobre todo en la aplicación de esta modalidad de trabajo, en que ante todo deben resguardarse los derechos constitucionales laborales de todo empleado, incluidos los teletrabajadores, por lo que es necesario el cumplimiento de obligaciones patronales, de las cuales a grandes rasgos se señalan las siguientes.

¹⁴³ Ver DURANTE CALVO (Marco) *op.cit.*, 57.

C.1. Condiciones de seguridad y salud

Todo empleador debe proporcionar trabajo y lugares de trabajo que sean seguros y saludables, y al tratarse de una modalidad laboral que requiere el uso de la telemática, debe asegurarse adoptar medidas necesarias para eliminar o reducir riesgos de trabajo, como el cansancio físico y mental efecto del constante uso de la computadora.

Se debe garantizar el derecho de los trabajadores a un mantenimiento y vigilancia de su salud, con el acceso fácil a la información de todos los reconocimientos médicos, procurando el empleador que cada uno de los teletrabajadores que sean sus subalternos, cuenten con la facilidad de pruebas garantizadas, como un chequeo inicial, y a partir de ahí uno anual, como ejemplo.

Pudiendo aplicarse el uso de herramientas laborales alternativas acortando el uso del monitor, o bien, extender una formación sobre los riesgos probables que implican el trabajar frente al monitor por largos períodos de tiempo. También existe la posibilidad de exigirse la implementación de intervalos de tiempo obligatorios durante el día de trabajo, para que el teletrabajador pueda descansar, tanto su vista como el

cuerpo, esto último porque se debe tener presente que la persona permanecería sentada en su silla el tiempo en que este laborando.

El Convenio núm. 177 de la OIT, aprobado en el año de 1996, adoptado en la 83 reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, sobre trabajo a domicilio, en su numeral 8, establece: *“Cuando esté permitido el recurso a intermediarios en el trabajo a domicilio, las responsabilidades respectivas de los empleadores y de los intermediarios deberán determinarse mediante la legislación...”*¹⁴⁴, reconociéndose a los trabajadores a domicilio los mismos derechos que a los demás trabajadores, pero también exige una adaptación a las peculiaridades de la prestación en materia de seguridad y salud.

THIBAUT ARANDA al respecto nos enuncia que “condicionar la posibilidad de teletrabajo a una previa evaluación a cargo del empresario de las condiciones de seguridad y salud en el domicilio (seguridad estructural, instalación eléctrica, condiciones ambientales...), y a la realización de las reformas necesarias para que la actividad se ejecute de

¹⁴⁴http://www.cta.org.ar/base/IMG/pdf/Anexo_7_-_Convenio_177_OIT_Convenio_sobre_el_Trabajo_a_Domicilio.pdf última consulta: 10 de mayo del año 2009.

modo seguro, debiendo posteriormente, realizarse revisiones periódicas del estado de las instalaciones”¹⁴⁵.

En relación a lo anterior, se debe tener presente que todos los parámetros o bien técnicas, que utilizará el empleador para amortiguar los perjuicios que conlleva el tipo de trabajo que se ejercen o podrían ejercerse, dependerá de factores como la intensidad del trabajo, la frecuencia y duración, así que, además de estar sujeto al cargo que se ejerza en concreto, lo adecuado es regularlo.

C.2. Procurar un ambiente y equilibrio propio para el trabajo.

Partiendo que el empleado cuenta con los requerimientos necesarios para ser incluido dentro de la modalidad de teletrabajo, el ambiente domiciliar propicia al teletrabajador una de las más grandes capacidades de concentración.

Está comprobado que la cantidad de interrupciones e interferencias en casa, son menores que en el ambiente de una oficina convencional.

¹⁴⁵ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, pp. 168 y 169.

Debe el empleador analizar los flujos de información entre las partes que impliquen la actividad laboral (teletrabajador, contratista, cliente, entre otros), para así identificar las nuevas necesidades de comunicación que aparecen asociados a los nuevos procedimientos, y poder determinar las condiciones idóneas y precisas que requieran el cargo que se ejerce en concreto.

Lo importante, entonces, para que se configure es que esa información, o la prestación laboral, se realice o se envíe mediante herramientas informáticas, cualesquiera que sean, de un modo sistemático y habitual y no de manera accesoria, residual o marginal y, por supuesto, que sea el método acogido para enlazar con su empleador¹⁴⁶.

En relación, “el Teletrabajador deberá contar con un espacio físico en su casa de habitación o el lugar que se designe, apto para realizar sus labores, libre de interrupciones e interferencias, con las adecuadas condiciones ergonómicas y de iluminación para el buen desempeño de sus labores. Además debe contar con los requerimientos logísticos y tecnológicos necesarios para la ejecución de sus labores, tales como línea telefónica, acceso a internet y cualquier otro que se considere necesario

¹⁴⁶Ver ELIZONDO ALMEIDA (Armando), *op.cit.*, p 12.

dependiendo de la posición y funciones a realizar”.¹⁴⁷ Así las cosas, será bajo el resguardo del telepatrono, debiendo asegurarse que el trabajador cuenta con lo necesario para ser considerado como tal.

No se debe omitir que para la realización de esta obligación en especial, se requiere una completa aceptación por el teletrabajador, entendiéndose que aunque primordialmente exista una obligación de dicho cumplimiento del empleador, no se podrá cumplir con ésta, si no hay un permiso por el empleador de garantizar y permitir inspecciones en su domicilio, para poder asegurarse el idóneo ambiente de trabajo, dándose una inspección previa, para así poder el telepatrono proporcionar las herramientas necesarias (principalmente la computadora – si es necesario - y el servicio de red) y a partir de ello, brindar el mantenimiento correspondiente.

En conclusión, es necesario que las anteriores obligaciones del empleador sean previamente reguladas en el contrato de trabajo, en la que se dispongan los parámetros a utilizar, como vendría a ser por ejemplo las visitas periódicas al domicilio del teletrabajador que vaya a realizar, comprobándose que el lugar de trabajo sea el idóneo, así como el

¹⁴⁷ Ver Bedeese Asesores, *op.cit.*, p. 2.

ambiente, incluyéndose dentro de ello, la revisión del equipo. No obstante, éstas deberían concertarse con antelación suficiente (previo aviso) y exclusivo al área de trabajo, es decir, a la parte de la vivienda en que se ejecuta materialmente la prestación.

Sección II. DERECHO COMPARADO

En la presente sección, se realizará un análisis del fenómeno de teletrabajo, pues éste no se circunscribe a unos pocos países, sino que se ha extendido en virtud de que la tecnología (específicamente internet), posee la posibilidad de llegar a cualquier país del mundo. En razón de ello, es importante conocer cuál es la experiencia de la Unión Europea así como del caso en específico de España, y de la práctica que se ha presentado en países americanos como lo son Argentina y Guatemala.

1. UNIÓN EUROPEA

La Unión Europea es una de las zonas en las cuales se ha dado un mayor desarrollo del teletrabajo, estos países son los pioneros de esta nueva modalidad de trabajo, los cuales se encuentran muy bien organizados en lo que al teletrabajo respecta, tanto es así que hasta existen organizaciones Sindicales, y como si fuera poco son de los primeros en tener un Acuerdo Marco para la regulación específica del teletrabajo.

Así de acuerdo a estadísticas internacionales del Status Reporte on European Telework, del año 1999, España, Alemania, Francia e Inglaterra son los países donde se encuentran la mayor cantidad de teletrabajadores¹⁴⁸.

A. ASPECTOS HISTÓRICOS

En julio de 1997, la Comisión Europea adoptó una serie de recomendaciones políticas sobre la dimensión social y del mercado de trabajo en la sociedad de la información. Dichas recomendaciones

¹⁴⁸ Ver RODRIGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p 88.

incluirán el compromiso de fomentar el teletrabajo en Europa y de estudiar el teletrabajo dentro de la comisión¹⁴⁹.

En 1998 la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades y la Dirección de la Sociedad de la Información lanzaron un proyecto piloto, en el cual comprendían tres formas de teletrabajo en tiempo parcial, y que se alternaba entre la oficina normal, trabajo a domicilio y el teletrabajo móvil¹⁵⁰.

Como se puede apreciar en la Unión Europea el teletrabajo se ha venido tratando desde ya hace mucho tiempo, tanto es así que para el 2002 los sindicatos y los representantes de los trabajadores Europeos firmaron una Acuerdo Marco el cual se iba a aplicar en la Unión Europea, que buscaba tener una marco general de referencia que fuera aplicado por los países miembros, y por los demás países que pretendieran teletrabajar a futuro.

Se murmura que el 23 de agosto del 2008, el grupo negociador firmó el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, acuerdo al cual aún no tenemos acceso pues en realidad existe muy poca información.

¹⁴⁹ www.europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c10131.htm, última consulta: 23 de julio del 2009.

¹⁵⁰ *Ibidem*.

B. ACUERDO MARCO

El convenio fue firmado en Bruselas, entre los sindicatos y los representantes de los empleadores europeos; y viene a poner fin a años de discusión sobre cómo se debe de regular las nuevas formas de trabajo que vienen respaldadas de la tecnología y la comunicación; como lo es el teletrabajo. Es mediante este acuerdo que se viene a marcar las pautas a seguir en lo que respecta a la regulación de estas modalidades, las cuales en su inicio se encontraban en el abismo de la incertidumbre por falta de regulación.

El Convenio fue negociado por tres órganos europeos en representación de los empleadores y por la Confederación Europea de Sindicatos, y es la primera vez en Europa que trabajadores y empleadores establecen un convenio;¹⁵¹ se utilizó como base para este acuerdo varios convenios colectivos sobre teletrabajo establecidas por diferentes empresas, así como recomendaciones prácticas y convenios nacionales y sectoriales sobre teletrabajo que se aplicaban en varios países de la zona.

¹⁵¹ www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/44/news/htm, última consulta: 23 de julio del 2009

Acuerdo Marco Europeo fue puesto en marcha por los miembros de UNICE/UEAPME, CEEP y de la CES (y del Comité de Enlace EUROCADRES/CEC), conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales en los Estados miembros¹⁵².

La puesta en marcha fue efectuada dentro de los tres años siguientes a la fecha en que se firmó este acuerdo y una vez cumplido el plazo las organizaciones miembros debían de realizar un informe sobre la puesta en marcha de este acuerdo a un grupo “ad hoc” creado por las partes firmantes bajo la responsabilidad del comité del diálogo social. Este grupo debe de preparar un informe conjunto sobre las acciones tomadas de la puesta en marcha. Este informe será preparado dentro de los cuatro años siguientes a la fecha de la firma de este acuerdo.

El Acuerdo dispone que el teletrabajo es una forma de organizar y/o realizar un trabajo, utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también hubiera podido ser realizado en los locales del empleador, se realiza fuera de los locales de manera regular¹⁵³. Además se indica que es

¹⁵² Ver Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, *op.cit.*, apéndice 12.

¹⁵³ *Ibidem*, apéndice 2.

teletrabajador todo sujeto que realice sus labores según la definición que acabamos de describir.

El teletrabajo es voluntario por parte del trabajador y empleador. El teletrabajo puede formar parte de la descripción inicial del puesto del trabajador o se puede iniciar de manera voluntaria posteriormente¹⁵⁴. Cada una de las partes pueden decidir si aplica el teletrabajo, tanto el empleador como el trabajador puede hacer la oferta de incorporarse a esta modalidad de trabajo, pero también cada uno de los sujetos pueden rechazar la oferta, pues no se encuentran obligados a que se le cambie la forma de laborar a la que fue contratado; pero si deciden incluirse en esta modalidad en el momento que las partes deseen revertir el acuerdo, están en toda la legalidad de realizarlo.

También se regula en el acuerdo todo lo referente a las condiciones de trabajo, en el apéndice cuatro afirma que, que los teletrabajadores tendrán los mismos derechos, garantizados por la legislación y los convenios colectivos aplicables, que los trabajadores comparables trabajan en los locales de la empresa. No obstante, para tomar en cuenta las

¹⁵⁴ Ver Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, *op.cit.*, apéndice 3.

peculiaridades del teletrabajo, podrán ser necesarios unos acuerdos específicos y complementarios, colectivos o individuales¹⁵⁵.

Respecto a lo que tiene que ver con la protección de datos el empresario es responsable de tomar las medidas que se imponen, especialmente en lo que se refiere a software, para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por el teletrabajador para fines profesionales. El empresario debe de informar al teletrabajador de toda legislación o normativa de la empresa referente a la protección de datos, pero por su parte el teletrabajador debe de cumplir todas esas normas¹⁵⁶.

Antes de iniciar a teletrabajar deberán realizar un acuerdo entre el trabajador y el empleado, en el cual se pacte todo lo que respecta a equipos de trabajo, a responsabilidad del manejo y manutención de los equipos de trabajo.

Como regla general, el empresario está encargado de facilitar, instalar y mantener los equipamientos necesarios para el teletrabajo regular, salvo si el teletrabajador utiliza su propio equipo. Si el teletrabajo se realiza regularmente, el empresario cubre los costos directamente

¹⁵⁵ Ver Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, *op.cit.*, apéndice 4.

¹⁵⁶ *Ibidem*, apéndice 5.

originados por este trabajo, en particular los ligados a las comunicaciones; el empresario tiene la responsabilidad en lo referente a los costes ligados a la pérdida o a los desperfectos de los equipos y de los datos utilizados por el teletrabajador¹⁵⁷.

Pero la principal responsabilidad del teletrabajador será cuidar los equipos que le fueron asignados; y debe comprometerse a no difundir el material, ni la información que le fue confiada para que pudiera realizar sus obligaciones.

Bajo ninguna circunstancia el teletrabajador será violentado en su vida privada, sus jefes deben de mantener el derecho de privacidad de sus trabajadores que se acojan a la modalidad de teletrabajar; lo cual no impide que se coloquen sistemas de vigilancia, los cuales deben de ir de acuerdo al objeto de cada uno de los proyectos.

El empresario es el responsable de la salud y seguridad de sus trabajadores, le corresponde informar al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo, en especial sobre las exigencias relativas a las pantallas de datos. Para verificar la correcta

¹⁵⁷ Ver Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, *op.cit.*, apéndice 7.

aplicación de las normas en materia de salud y seguridad, el empresario, los representantes de los trabajadores y/o las autoridades competentes tienen acceso al lugar del teletrabajo, dentro de los límites de la legislación y de los convenios colectivos nacionales. Si el teletrabajador trabaja en el domicilio, este acceso está sometido a previa notificación y consentimiento previo¹⁵⁸.

A lo largo del acuerdo se puede rescatar, que se pretende que no exista diferencia entre los trabajadores de planta y los teletrabajadores, se busca que todos tengan los mismo derechos, y que no se sobre carguen los trabajos a ninguno de los dos sectores; otra de las cosas que se busca es que no se discrimine al teletrabajador en los recepta a las capacitaciones y la formación de carrera profesional.

Otra de los aspectos importantes que deben valorarse en este acuerdo, es lo referente a los derechos colectivos, ya que este tema ha sido uno de los más discutidos cuando nos referimos a esta nueva modalidad de trabajar.

¹⁵⁸ Ver Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, *op.cit.*, apéndice 8.

Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores de la empresa, no es obstáculo para la comunicación con los representantes de los trabajadores. Los teletrabajadores están sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de los trabajadores o que prevean una representación de los trabajadores. Los teletrabajadores están incluidos en el cálculo determinante de los umbrales necesarios para las instancias de representación de los trabajadores, conforme a las legislaciones europeas y nacionales, así como a los convenios colectivos y prácticas nacionales¹⁵⁹.

La Unión Europea es una parte del mundo en el cual el teletrabajo es una modalidad más de prestación de servicios, con la ventaja que tiene algún tipo de regulación, lo cual le permite no estar totalmente desamparados por la legislación, pues es mediante el Acuerdo Marco que ya describimos que se deben de regir las relaciones teletrabajables; que tiene como ventaja el buen nivel de seguridad tanto para los teletrabajadores, como para los telepatronos.

¹⁵⁹ Ver Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, *op.cit.*, apéndice 11.

2. ESPAÑA

La implementación del teletrabajo en España ha sido, como en muchas legislaciones, toda una evolución, dándose necesariamente cambios en la organización interna de la empresa, y por efecto en sus trabajadores. Suceden transformaciones como pasar a una concepción descentralizada de la organización empresarial, horarios flexibles, e incluso cambia el concepto de servicio, redefiniéndose las relaciones con trabajadores, clientes y proveedores.

Los objetivos de su implementación pueden resumirse en tres puntos importante:

- Incrementar las oportunidades de empleo para toda la población en general, sobre todo en trabajadores a los que la inserción laboral les resulta dificultosa.
- Mejora en el medio ambiente, al reducirse el uso de los vehículos, pues se evitaría el traslado hacia el lugar de trabajo.
- Desarrollo regional, permitiendo la participación de instituciones y/o empresas en estos sectores.

A. GENERALIDADES

Explica el español THIBAUT ARANDA, que en realidad, a pesar de haber transcurrido más de veinte años, desde que surgió el concepto de teletrabajo, aún no existe una definición unánime, la cual sea aceptada, como denominación común. Manifiesta cómo analizando la literatura, se puede comprobar la utilización habitual de términos como “teledesplazamiento (*telecommuting*), trabajo en red (*networking*), trabajo a distancia (*remote working*), trabajo flexible (*flexible working*) y trabajo en casa (*homeworking*) ... utilizaremos el término teletrabajo por cuanto éste es el que más ha cuajado en nuestro país y en todo el viejo continente (*telework, télétravail, telelavoro, relearbeit*, etcétera), no así en los Estados Unidos donde se prefiere la excepción *telecommuting*”.¹⁶⁰

Sin embargo, encontramos una definición que completa el concepto de teletrabajo, siendo entendido como “la utilización de todos los medios de telecomunicación para ejecutar un trabajo en el lugar y el momento en que los resultados obtenidos sean los mejores. El lugar puede ser la residencia del trabajador u otro lugar que pueda ser de interés. Los resultados deberán ser apreciados en un sentido muy importante, que

¹⁶⁰ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit* p. 23.

proporciona un beneficio tanto para el trabajador como para la empresa y para la sociedad en general. La asociación realizará una actividad que se relacione directa o indirectamente con sus fines, así mismo puede colaborar e interesarse en toda actividad similar”.¹⁶¹

B. REFERENCIA HISTÓRICA

Encontramos que en el caso de España, no se sabe a ciencia cierta cuándo, ni cómo es que surgió la aplicación del teletrabajo, pues no existía una obligación de reportarse los teletrabajadores a ninguna institución.

En relación al teletrabajo por cuenta ajena, se maneja el dato que posiblemente es IBM quien incursiona en su aplicación, enviando trabajadores a su residencia a ejercer funciones desde ésta; ello alrededor del año de 1994.

C. ASPECTOS LEGALES

Debido a la novedad que le implica la aplicación del teletrabajo a España, no existe legislación específica que se conozca sobre el mismo. El

¹⁶¹ ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO. España, AET, Asociación Española de teletrabajo, 2001.

marco legal al que deberá ajustarse, será la composición de las tecnologías que lo soportan, y lo que concierne a la parte contractual entre el empleado con la empresa.

En España, todas las tecnologías que son utilizadas como soporte, deben estar reguladas por la Ley General de Telecomunicaciones, de fecha 24 de Abril de 1998, pues establece un marco jurídico especializado por la apertura a la competencia de los servicios de telecomunicaciones, representado como servicios de interés general.

La aplicación legal se ha desarrollado por mero acuerdo, siendo el mismo teletrabajador y empresario, quienes definen las vinculaciones existentes, pudiéndose ir desde un “contrato a tiempo global hasta un acuerdo de trabajo libre entre ellos, pasando por contratos a tiempo parcial, o todo tipo de contrato existente en el caso del trabajo ordinario”.¹⁶² Es decir, la legislación intenta adaptarse a estas nuevas formas de trabajar, por medio de lo que considera la forma más idónea y práctica de establecer las relaciones contractuales.

¹⁶² http://www.cteletrabajo.com/Curso_autoempleo_teletrabajo/tema_14_.htm, última consulta: 08 de agosto, 2009.

D. OTROS ASPECTOS

Se afirma que España es uno de los países con el porcentaje más bajo de teletrabajadores de toda la Unión Europea, y ello es atribuido a problemas que ha presentado la implementación del teletrabajo. Una de las principales debilidades detectadas, es la falta de convencimiento del sector empresarial, sobre todo porque estereotipan a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como ineficaces o inseguras, generando una brecha de los niveles de utilización de otras naciones de Europa. Este desconocimiento y desconfianza del uso del sistema, del cambio que les produciría en el ejercicio de sus funciones a como venían ejerciéndolas, en parte se debe a la poca o nula promoción e inexistencia de ayudas específicas para desarrollar este tipo de modalidades, equipamientos y formación de parte de España.

Asimismo, se encuentra en el plano legal, a parte de la ausencia de normativa interna que regule este contrato, la falta de una normativa transnacional, pues el teletrabajo se da entre éste y otros países europeos.

Sin embargo, a pesar de las limitaciones que ha tenido que afrontar España, en la actualidad la afluencia del teletrabajo dentro del mercado

laboral no ha disminuido, sino que va en crecimiento; lo que ha llevado a la búsqueda de llenar los espacios grises en el ámbito legal de la figura, mediante la utilización de la legislación existente (Estatuto de los Trabajadores)¹⁶³ que regula el trabajo a domicilio o el trabajo a distancia de manera supletoria, debido a que como el teletrabajo y el trabajo a domicilio son similares en ciertos aspectos. Por lo tanto, “se debe tener en cuenta el artículo 8, que establece la presunción de existencia de contrato de trabajo entre todo el que presta un servicio por cuenta y dentro del ámbito de organización y dirección de otro, y el que lo recibe a cambio de una retribución a aquél, lo cual encierra, consecuentemente, el teletrabajo”.¹⁶⁴

Los españoles han creado para su solvencia, distintas asociaciones, las cuales procuran la protección del teletrabajador, siendo la Asociación Española de Teletrabajo, la más conocida y sobresaliente, sobre todo en cuanto a la promoción y establecimiento del teletrabajo, pues sus objetivos radican en el estudio, promoción y la asistencia para la implantación de todas las formas de teletrabajo en España.

¹⁶³ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 275.

¹⁶⁴ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p. 93.

En general, el panorama a futuro es más optimista, pues poco a poco se ha ido incrementando la utilización de dicha figura; y porque España ha tenido un enorme crecimiento en el sector de las telecomunicaciones, lo que hace que exista una base idónea para su aplicación.

3. ARGENTINA

Es importante conocer cuál es la posición de un país como Argentina, al ser uno de los primeros países iberoamericanos que ya teletrabajan y además crece esta nueva forma de organización del trabajo a nivel interno, implicando un cambio cultural en lo que a organización de actividades se refiere.

Se acierta que en páginas web, creadas especialmente para el fomento y coordinación del teletrabajo, como lo es <http://www.caminandoutopias.org.ar>, o <http://www.trabajo.gov.ar>, además de la Comisión del Teletrabajo creada en septiembre del año 2003, o bien, autores como VIVIANA LAURA DÍAZ SARDEGNA; ayudan al crecimiento de los contratos de teletrabajo, acompañando y

complementando las iniciativas que se vienen observando en sectores vinculados a los intereses empresarios locales.

A. GENERALIDADES

En ese país se entiende el teletrabajo como: “una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con el uso de las TIC’s en el domicilio del trabajador o en un lugar o establecimiento ajeno al empleador”.¹⁶⁵

Existen dos modalidades de teletrabajo: Autónomo y en relación de dependencia. Bajo esta última, es el Ministerio de Trabajo quien eleva el Proyecto de Ley que regula el teletrabajo en Relación de Dependencia.

Los principios mínimos que se manejan del teletrabajo, son: Carácter voluntario; igualdad con los trabajadores presenciales; mismos regímenes de prestaciones sociales, promociones y mismos sistemas de retribución; garantía del ejercicio de derechos sindicales; teletrabajo de modalidad parcial o mixta; programas de certificación de competencias y

¹⁶⁵ <http://www.trabajo.gov.ar/temasespeciales/teletrabajo.asp>, última consulta: 26 de mayo, 2009.

formación continua; medidas de prevención, seguridad y salud laboral.

B. REFERENCIA HISTÓRICA

En Argentina, el teletrabajo se inició por medio de una serie de iniciativas por parte del Gobierno, con un marco generalizado de desconocimiento de la figura, sin una regulación acorde que permitiere proteger al teletrabajador, sobre todo en aspectos de derechos fundamentales, como lo es la sindicalización, la libertad que podría tener el patrono para ingresar al domicilio de telesubordinado, actualización de tecnologías y otros temas en relación. Incluso se dice que en Argentina algunos empleados aún no saben que en realidad por la naturaleza de su servicio y por cómo lo vienen ejerciendo, son teletrabajadores, dado que no todos tienen la información que les permite identificarse bajo esta denominación.

De ahí que se requirió una campaña muy fuerte de difusión de la misma por medio de seminarios (incluso gratuitos) y la prensa, resolviéndose los conflictos que surgieren como se hacía con un trabajador autónomo o dependiente, según la Ley de Contrato de Trabajo.

Se dice que una de las razones que motivó el impulso de la aplicación del teletrabajo, fue el crecimiento del desempleo acontecido con la crisis por la que atravesó el pueblo argentino hace unos años, aplicándose en el aspecto legal - mayoritariamente - como trabajador en forma autónoma o independiente, pues para aquel momento no había una legislación específica ni muchas opciones para el teletrabajador.

Se manifiesta por Decreto N° 554/97, de "Interés Nacional el acceso de los habitantes de la República Argentina a la red mundial INTERNET", siendo "los decretos sucesivos como el Decreto 1018/98 que crea el Programa para el desarrollo de las comunicaciones telemáticas "argentin@internet.todos" en el ámbito de la REPUBLICA ARGENTINA, fomenta el acceso universal Internet en condiciones de equidad geográfica y social; pero nada dicen del uso de las TIC's para el teletrabajo".¹⁶⁶

No obstante, y a pesar de la incertidumbre, el Centro de Teletrabajo presentó un pre-proyecto para que se ampliara la Ley de Contrato de Trabajo, o bien, redactar una regulación propia para que se pudiese regular la figura de una manera idónea. Señalándose algunas situaciones

¹⁶⁶http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de marzo, 2009.

que no han sido contempladas en la Ley de Contrato de Trabajo, como las siguientes:

- “sindicalización de los teleempleados,
- el acceso a la información de la ubicación de los teleempleados para que los sindicatos puedan ubicar a sus afiliados con facilidad,
- la libertad de ingreso por parte de los empresarios al domicilio particular,
- las condiciones del lugar de trabajo,
- el cargo de los gastos que se generen,
- la propiedad de las tecnologías,
- el ingreso de clientes a un domicilio particular,
- los accidentes de trabajo en el hogar,
- la actualización tecnológica, entre otros temas”.¹⁶⁷

Como plan de acción, en el mes de noviembre del año 2001, se creó una Comisión de Teletrabajo en la Cámara Argentina de Comercio Electrónico. Teniendo como objetivo "el fomentar, mediante el desarrollo de técnicas adecuadas, y dentro de un marco legal y regulatorio conveniente, el teletrabajo como herramienta para mejorar la productividad y competitividad de la economía nacional, mejorar la calidad

¹⁶⁷ http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de marzo, 2009.

de vida de los trabajadores, aportar a la mejora de las condiciones ambientales y preparar la fuerza laboral para las exigencias de las organizaciones del futuro frente a la globalización".¹⁶⁸

Siendo la encargada de realizar una serie de actividades, como congresos, tanto presenciales como virtuales, convocándose tanto a personas interesadas como a quienes pertenezcan a gobiernos locales; ello para que se realizase de forma interactiva, dándose un intercambio de experiencias, y fomentar la Sociedad de la Información.

Para septiembre del año 2003, el Ministerio de Trabajo integró una Comisión de Teletrabajo, compuesta por representantes de:

- Maestría en Derecho Laboral y Relaciones de Laborales Internacionales de la Universidad Nacional Tres de Febrero;
- Asociación de Relaciones de Trabajo de la República de Argentina (ARTRA);
- Telecom S. A.;
- Rioja por la Unión Industrial;
- Cámara Argentina de Comercio;
- CGT;

¹⁶⁸ http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de marzo, 2009.

- FAECYS;
- FOETRA;

- Centro de Teletrabajo de la UBA;
- Usuaría;
- Telefónica Argentina;
- La Asociación Argentina de Teletrabajo;
- FOESITRA, CTA; y
- Asociación Argentina de Trabajo y la Seguridad Social.

El objetivo de su constitución, sería lograr un espacio de diálogo y consenso para que se reflexionara sobre el teletrabajo, los alcances de éste, y la necesidad de la regulación normativa. A manera de aporte, ha logrado incluir el tema del trabajo en el Plan de Acción de América Latina y el Caribe para la Sociedad de la Información e Ict 2007.

Solicitó al Grupo de la Sociedad de la Información, que se integrara un grupo de trabajo para que se adoptaran las siguientes medidas:

“Que se promueva la construcción de capacidades en Tics para el desarrollo de nuevas formas de trabajo y teletrabajo impulsando su aplicación para generar empleos a nivel local. Facilitar la creación de una red de actores sociales locales que favorezcan el intercambio de

experiencias y elaboren propuestas destinadas a generar empleo. Mantener actualizada la información sobre competencias y conocimientos necesarios para asegurar el desarrollo inclusivo y sostenible de la región”.¹⁶⁹

Asimismo, la Comisión de Teletrabajo de Argentina, elevó un proyecto de ley donde se definió dicha figura como la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en forma voluntaria por una persona física a favor de otra y bajo la dependencia de esta, durante un período determinado o indeterminado de tiempo mediante el pago de una remuneración. Igualmente, las cláusulas del contrato en cuanto a su forma y la prestación del servicio, quedaron supeditadas a las disposiciones de orden público, los estatutos, las convenciones colectivas o los laudos con fuerza de ley, así como los usos y las costumbres. Además, refirió que el objeto del contrato, es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador, o en lugares ajenos al establecimiento del patrono, a través de la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.¹⁷⁰

¹⁶⁹ DÍAZ SARDEGNA, (Viviana Laura). Las Tic's en el desarrollo de nuevas formas de empleo. Derecho de Trabajo, Buenos Aires. 1era edición. Editorial Jurídica, 2005. p. 128.

¹⁷⁰ Ver DÍAZ SARDEGNA (Viviana Laura.) op.cit. p. 129.

C. OTROS ASPECTOS

Algunas de las empresas privadas más reconocidas, que se conocen que teletrabajan, son: "Siemens, que utiliza teleempleados desde hace 10 años, siendo tal vez la más antigua. En una entrevista realizada la Lic. Campoamor expresó "que son 10 los colaboradores de la División de Productos Eléctricos que teletrabajan, así como también 17 colaboradores del área de Ventas, Soluciones Informáticas y Comunicaciones. Experimentan esta modalidad un colaborador de RRHH y una colaboradora del área de Servicios Técnicos de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones. Actualmente son varias las demandas de distintos sectores (por ejemplo; Finanzas) que se presentan a fin de ser analizadas y poder ser llevadas a la práctica. Algunas actividades que se realizan según cada caso son: las tareas de promotor, vendedor y cobrador; la carga de datos en el sistema; la administración de los reintegros de gastos, etc."¹⁷¹

De la empresa IBM en Argentina, se encuentran datos como "de 1500 empleados, 700 trabajan de forma remota, 400 son teletrabajadores móviles que estarían en sus oficinas sólo el 50 o 60% del tiempo. En la compañía también trabajan unos 220 consultores que desarrollan

¹⁷¹ http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de junio, del 2009.

soluciones para clientes directamente con ellos o en su propia casa junto con 40 técnicos que lo hacen directamente en los establecimientos de los clientes. Sólo diez personas trabajan desde su casa sin razones estrictamente laborales que las impulsen a ello, sino por cuestiones personales.”¹⁷²

La firma Consultaline S.A. ha desarrollado una plataforma para teletrabajadores. Este desarrollo permite que profesionales y especialistas puedan ser consultados en línea y brinda el servicio de cobranzas de las consultas realizadas.”¹⁷³

Por otro lado, la AET, tiene su representación a través del nodo Telelatinos, estando coordinado por la Licda. Angélica Abadallah, siendo encargados de actividades para promover el teletrabajo, con participaciones en numerosos eventos locales.¹⁷⁴

Aunado, se encuentra que Laboratorios Roche comenzó a implementar el teletrabajo, con mujeres profesionales que estaban trabajando y quedaban embarazadas; FABIÁN NANOIA, Gerente de

¹⁷² http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de junio, del 2009.

¹⁷³ Ibidem.

¹⁷⁴ Ibidem.

Recursos Humanos cuenta que "se empezó a desarrollar esta modalidad por iniciativa de las propias mujeres que no podían llevarse las PC a las casas. Al principio comenzaron trabajando 'stand alone' yendo y trayendo información. Luego, con el desarrollo de nuevas tecnologías y de las telecomunicaciones, empezaron a utilizar notebooks."¹⁷⁵

En lo que a Organismos Públicos u Universidades respecta, se maneja poca información, se hace mención del Ministerio de Educación, quien desarrolló entre los años 1998 y 2000, una página "Teletrabajar", sin embargo se dice que actualmente se encuentra fuera de actividad.

Para julio del año dos mil ocho, la página web caminandoutopias.org.ag, habla de tres etapas del desarrollo del teletrabajo, exponiéndose la tercera etapa, como en el poder mostrar a toda empresa interesada, que en relación al teletrabajo, se estará acompañado del desarrollo y crecimiento, teniéndose como prioridad a los recursos humanos. Que la ventaja con un buen y asesorado manejo en su aplicación, es que habrá de producirse resultados, trabajando para la inclusión laboral.

¹⁷⁵http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de junio, del 2009.

Explican que en esta etapa, “se caracteriza en destacar la importancia de trabajar para el cambio cultural que implica una nueva forma de organizar las actividades. El desafío de seleccionar a las personas, fijar objetivos, pactar la agenda de reuniones presenciales, realizar reuniones virtuales productivas, establecer los medios y frecuencia de la comunicación, capacitarnos en el uso de nuevas herramientas, son solo algunos de los puntos que hay que llevar adelante.

El trabajo a distancia rompe con la supervisión tradicional y requiere que jefes y trabajadores, establezcan relaciones laborales maduras basadas en el respeto y la confianza mutua para que funcione en beneficio de todos”.¹⁷⁶

Es importante resaltar el gran paso realizado por Argentina en el año 2007, en el tanto se presenta un Proyecto de Ley elaborado por la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, tomándose como punto de partida, que a raíz de la ratificación del Convenio N° 177 sobre Trabajo a Domicilio de la OIT, deben haber disposiciones que contengan los parámetros para la actividad legislativa

¹⁷⁶ http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0117.php, última consulta: 14 de junio, año 2009.

que necesita de complemento por la escasa o nula respuesta a las situaciones novedosas derivadas del teletrabajo.

Indica el respectivo Proyecto de Ley, que la principal preocupación o bien, objetivo de su creación, es “establecer bases mínimas para el eventual desarrollo de previsiones cuyo mayor detalle, en atención a la innumerable cantidad de variantes que se pueden presentar en la realidad (...) se han concentrado fundamentalmente en la necesidad de preservar la igualdad de trato de estos trabajadores respecto de otros trabajadores que cumplan servicios en los propios establecimientos de las empresas, el respeto por los ámbitos particulares donde el trabajador elija prestar servicios, la indemnidad respecto de los gastos y riesgos de la actividad dependiente, la protección a través de regímenes de seguridad social y en materia de higiene y seguridad en el trabajo, y particularmente en el reconocimiento de la necesidad de una genuina manifestación de voluntad del trabajador respecto de la aceptación de esta particular modalidad de trabajo”.¹⁷⁷

¹⁷⁷ PROYECTO DE LEY: RÉGIMEN JURÍDICO DEL TELETRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA, elaborado por La Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Argentina, 2007.

4. GUATEMALA

Guatemala al igual que Costa Rica se encuentra aprendiendo a teletrabajar, ya que esta es una nueva modalidad por la cual los guatemaltecos están dando un giro importante en sus labores diarias.

A. GENERALIDADES

En Guatemala ya se han iniciado los contratos bajo esta modalidad, especialmente en relación con la creación de páginas web y su mantenimiento, contabilidades, asesorías y consultorías en diferentes ramas, periodismo, etc. Además, actualmente es muy común leer en los diferentes periódicos del país en las páginas de empleos anuncios de trabajo con la siguiente propuesta: “Trabaje desde su hogar duplique sus ingresos”. Existen gran cantidad de portales que presentan bolsas de trabajo que contienen una diversidad de ofertas de trabajo no solo a nivel nacional sino internacional y que nos permiten comprobar que muy pronto el teletrabajo será una forma de contratación muy común¹⁷⁸.

¹⁷⁸ FUENTES IZQUIERDO (Bárbara). El Teletrabajo y su Interpretación en el Derecho Laboral Guatemalteco, tesis para optar por el título de licenciado en ciencias jurídico y sociales, Facultad de ciencias jurídicas y sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2005, p 66.

Aun así en Guatemala queda camino que recorrer para una correcta implementación de este modalidad de trabajo, sobre todo para que esta aporte los verdaderos beneficios que debe de traer a los sujetos que intervienen. Pues, la falta de conocimiento y la falta de experiencia se que puede ser en el tema, traer efectos negativos en la implementación del teletrabajo.

Podemos apreciar que se están realizando actividades en las cuales e busca aumentar el conocimiento de esta materia y crear una cultura del teletrabajo, el 20 de enero de 2005 fue publicado en Prensa Libre en la sección de Negocios el artículo titulado “Aumenta el cibertrabajo” en donde se hace mención que se llevo a cabo en la Antigua Guatemala la preparación para la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en donde se abordaron temas como el cibertrabajo o teletrabajo, esto augura para Guatemala una apertura por parte de la sociedad a este tipo de trabajo. En este mismo artículo se hace mención de la opinión de Roberto Zachmann, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en donde indica que urge incentivar la pequeñas y medianas empresas pymes para que utilicen las TICs, con el objetivo de promover la innovación, generar

incrementos en la productividad, reducir costos de transacción y combatir la pobreza”¹⁷⁹.

Los guatemaltecos procuran incentivar el uso de TIC’s en la mayoría de sus empresas e instituciones, sobre todo en los pymes, procurando que sus empresas sean más productivas y se encuentren capacitadas para competir en los mercados internos y externos. Lo cual implica que los nuevos profesionales guatemaltecos, deban desde ya prepararse para introducirse en los beneficios de la tecnología, de forma independiente a la carrera profesional que estudien.

Ya existe un proyecto para incluir a personas discapacitadas al mundo laboral, realizado por Fundabiem, Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, la Empresa Microsoft y la OEA, lleva por nombre “Equiparación de las personas con discapacidad en el mundo del trabajo” ya más de ciento cincuenta jóvenes y adultos se han graduado y ya forman parte de planillas de empresas a través de su capacitación y concientización de las empresas e instituciones para incluirlos y contratarlos. Siendo una gran oportunidad para que las personas que tienen alguna discapacidad puedan trabajar desde su hogar o de un centro

¹⁷⁹Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit.*, p 66.

de capacitación sin tener que desplazarse hasta la empresa o centro de trabajo¹⁸⁰.

En Guatemala al igual que en Costa Rica, se está iniciando con la aplicación del teletrabajo, y se están realizando grandes esfuerzos para que se cree una mentalidad de teletrabajadores, y que se vea como una forma más de trabajar; procurando que ésta se aplique de la mejor forma posible, buscando beneficios para todas las partes de los procesos laborales.

A. ASPECTOS LEGALES

En Guatemala no se cuenta específicamente con una regulación para el teletrabajo, no existe una legislación específica, ni tampoco un contrato uniforme para la aplicación del teletrabajo, en la mayoría de los casos la aplicación y los aspectos regulados depende de la voluntad de las partes.

Se dice que en algunas empresas en las cuales se teletrabaja se redacta un documento guía, que podría ser un reglamento interior de trabajo, en el que se establecen normas de funcionamiento para organizar

¹⁸⁰ Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op cit.*, p 67.

el empleo y evitar el surgimiento de problemas en el desarrollo de este. En caso de que no se regula través de un reglamento interno de trabajo pueden establecerse en el contrato de trabajo aquellos aspectos especiales a tener en cuenta en una relación laboral dentro del teletrabajo pero debe quedar claro que los teletrabajadores se beneficiarán de los mismos derechos garantizados por la legislación laboral guatemalteca¹⁸¹.

B.1. Duración de la relación de Teletrabajo

El art 25 del CT guatemalteco dice que el contrato de trabajo puede ser por tiempo indefinido, cuando no se especifica fechas para su terminación; o a plazo fijo y por último a plazo determinado¹⁸².

B.2. Jornada Laboral

La jornada no puede exceder de ocho horas diarias, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, tal como lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 102 literal g. Pero generalmente en el teletrabajo no es necesario que el teletrabajador trabaje en una jornada tan larga o fija basta que se llenen los objetivos planteados de

¹⁸¹Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit.*, p 77.

¹⁸²*Ibíd.*, p 78.

acuerdo a la planificación realizado con el patrono. Esta es una de las ventajas del teletrabajo que más adelante se desarrollara de forma más amplia. La carga de trabajo y los promedios de rendimiento del teletrabajador serán equivalentes a los de los trabajadores que realizan sus labores dentro de la empresa¹⁸³.

B.3. Salario

En general no cambia, el cálculo para su remuneración puede pactarse según lo establecido por el Artículo 88 del Código de Trabajo. No puede ser menor al salario mínimo que establece la ley. La forma de pago quedará a discreción del patrono y del trabajador. Puede realizarse a través de depósito en cuenta bancaria que es la forma ideal para este tipo de trabajo, debido a que el trabajador no acude regularmente a la empresa. Otra opción sería el realizarse de forma personal el día de la reunión de trabajo. Debe contar con las mismas prestaciones laborales que cualquier trabajador que labore dentro de las instalaciones de la empresa y que están establecidas por las leyes laborales¹⁸⁴.

¹⁸³Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit*, p 78.

¹⁸⁴ *Ibíd*em, p 79.

B.4. Otros

El teletrabajo debe de ser voluntario para las partes, se puede incluir desde la primera contratación, o pactarse después; pero este cambio no va a modificar el status laboral del teletrabajador, si el teletrabajador decide no trabajar más de esta forma no extingue la relación laboral por esta causa¹⁸⁵.

Se teletrabaja en la vivienda o lugar que escoja el teletrabajador; el patrono es responsable de proveer, instalar y mantener el equipo necesarios para el teletrabajo habitual. Aun así el teletrabajador asistirá a reuniones de información y de trabajo que sean necesarias¹⁸⁶.

Las normas que van a regular el teletrabajo en Guatemala, serán las generales del Código de Trabajo, no existe normativa específica para esta modalidad, además es importante recalcar que al igual que en la situación de Costa Rica y por falta de legislación en ambos países, es de suma importancia el acuerdo de parte; los arreglos y acuerdos que lleguen los sujetos que intervienen, ya que es por medio de estos que se protegerán algunos aspectos importantes que las normas en general no contienen.

¹⁸⁵Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit*, 76 - 78.

¹⁸⁶*Ibidem*.

Sección III. ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL TELETRABAJO

Dada las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo, es indispensable analizar características adicionales a la subordinación que implica su contrato laboral ordinario.

El contrato de teletrabajo se perfecciona con el consentimiento de las partes contratantes, y una vez que las partes manifiestan voluntariamente su aceptación a celebrar dicho contrato, es donde debe establecerse aspectos o cláusulas que contiene dicho nexo, por lo que habrán normas legales y convencionales que respetar, pudiendo ser exigidas las mismas desde la rúbrica del contrato en mención, por cualquiera de las partes contratantes.

Así las cosas, es que a continuación mencionamos, a nuestro criterio, aspectos sobresalientes del teletrabajo, los cuales deben ser establecidos por la Institución de forma clara y expresa en el contrato de trabajo.

1. PERFIL DEL TELETRABAJADOR

Debido al actual fenómeno social, consideramos que es necesario no solo valorar aspectos objetivos en relación al conjunto de tareas que se le encargarian al trabajador, para determinar que se pueda optar por la modalidad de teletrabajo, sino que además resulta importante que el empleador busque dentro de la persona a efectuar la labor, una serie de características primordiales en cuestión de personalidad, asegurándose que la prestación sea eficiente y segura.

Se dice, que el “teletrabajo requiere, por parte del trabajador, algunas condiciones imprescindibles, ya que no está pensado para los alérgicos a la autodisciplina, ni para los incondicionales de la charla ante la máquina de café. Deberá el trabajador, ser capaz de fijarse objetivos y cumplirlos e imponerse un ritmo de trabajo agotador cuando el volumen de actividad lo requiera. La falta de contacto personal y de soporte inmediato exigen tenacidad frente a una soledad que, en ocasiones, resulta desalentadora”.¹⁸⁷

¹⁸⁷ ZAMORA ZUMBADO (Trino), FERNÁNDEZ GUEVARA (Walter), “El Teletrabajo: Una forma alternativa de Trabajar”. Una propuesta de centro incubador de teletrabajadores de origen técnico para Costa Rica. Gobierno de Costa Rica, Sistema Integrado Nacional de Educación, Técnica para la Competitividad. INA, San José, 2001, p. 20.

Los sujetos que participan activamente en el contrato de teletrabajo, deben necesariamente poseer aspectos especiales para contraer los derechos y obligaciones que ello implique. Al resultar una modalidad innovadora y de regulación especial, lo mismo deberá aplicarse o exigirse a los individuos que participen en ella.

Resulta básico, el requerimiento de que la persona ante todo, cuente con capacidad de actuar y que sea activa, consistiendo básicamente en aquella aptitud de contraer, por su propia voluntad, derechos y obligaciones como los (as) anteriormente mencionados (as).

En relación, nuestro ordenamiento jurídico en el numeral 36 del CC, se nos indica en relación que: *“(...) La capacidad jurídica es inherente a las personas durante su existencia, de un modo absoluto y general. Respecto de las personas físicas, se modifica o se limita según la ley, por su estado civil, su capacidad volitiva o cognoscitiva o su incapacidad legal; en las personas jurídicas, por la ley que las regula.”*¹⁸⁸

Aunque para los contratos en general se ha dicho que la edad exigida para adquirir la capacidad de actuar es a las dieciocho años, existe

¹⁸⁸CÓDIGO CIVIL DE COSTA RICA. Ley N° 63 del 28 de setiembre de 1887, San José, Editec Ediciones S.A., preparado por Tatiana Martínez Pérez, 2005, art 36.

la excepción en materia laboral, en donde se establece como edad mínima los quince años, estableciéndose la prohibición a quien le brinde trabajo a personas menores de esta edad, disponiéndose en el Código de la Niñez y Adolescencia: *“quien por cualquier medio constate que una de ellas labora, violando esta prohibición, podrá este hecho en conocimiento del Patronato Nacional de la Infancia, a fin de que se adopte las medidas adecuadas para que resta persona cese sus actividades laborales y se reincorpore al sistema educativo (...)”*.¹⁸⁹

Además de lo anterior, “la persona debe tener capacidad volitiva y cognoscitiva, sea que no debe de existir en contra de él, una declaratoria legal de insania o de interdicción, lo que la doctrina llama que la persona se encuentra sana de espíritu”.¹⁹⁰

Por ende, asociado a la capacidad de actuar activa, el sujeto debe tener legitimación para negociar un contrato de trabajo, es decir, que se debe tener la actitud física para llevar a cabo la prestación del servicio, lo que se conoce en ámbito laboral como idoneidad para el puesto que ostenta.

¹⁸⁹ CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA DE COSTA RICA, Ley N° 7739, del 6 de enero del 1998, San José, Costa Rica. Editorial Investigaciones Jurídicas. 1997. Art. 36.

¹⁹⁰ BAUDRIT CARRILLO (Diego). Teoría General de los Contratos. San José, Editorial Juricentro, Tomo I. 3ª edición. 2000. p. 13.

En relación y tomándose la doctrina nacional para explicar la legitimación, se indica: “(...) Resulta que para ser sujeto de un contrato no sólo se requiere ser capaz de actuar, sino que hay que estar legitimado para realizar el contrato específico de que se trate (...) Para contratar se requiere tanto de capacidad de actuar como de la legitimación (...)”.¹⁹¹

Lo antepuesto, es una breve pincelada de los requisitos básicos para constituirse como trabajador, que la misma regulación nacional lo ordena para un asalariado de cualquier tipo de relación laboral. Pero aunado a ello y por la especialidad de la figura del teletrabajador que requiere el teletrabajo, también debe tenerse en cuenta factores psicológicos por el patrono a la hora de seleccionar al personal para dicha modalidad, componentes individuales que se harían visibles con el comportamiento o desempeño dentro del ámbito de trabajo, sea donde sea que este se desarrolle, en su casa de habitación o el lugar designado, como en los telecentros.

Se dice que “las competencias laborales tienen varios componentes que se ponen en juego cuando hacemos una tarea, ellos son:

¹⁹¹ Ver BAUDRIT CARRILLO (Diego), *op.cit.*, pp. 13-14.

- Los conocimientos que tenemos,
- las habilidades que aplicamos,
- las aptitudes que dicen si somos aptos o no para llevarla adelante,
- y las actitudes relacionadas con nuestras ganas, nuestro estado de ánimo, nuestro sentimiento”.¹⁹²

Continúa diciendo el artículo que “la actitud tiene tres componentes:

- componente cognitivo: lo que pensamos,
- componente emocional: lo que sentimos,
- componente conductual: la tendencia con que manifestamos los pensamientos y emociones.”¹⁹³

Encontramos muchos apartados escritos en referencia al tema, teniéndose en común, que las personas actúan según las diversas circunstancias que el día a día les ofrezca en relación a la capacidad que posean, tomándose las decisiones y desarrollándose de acuerdo en su mayoría, a la actitud que interioricen, sujetos a su personalidad y modo de ver la vida. Se pone de ejemplo, cuando en el boxeo luchan dos competidores con el mismo peso, edad y estatura, siendo el que gana

¹⁹² http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0121.php, última consulta: 03 de junio, 2009.

¹⁹³ Ibidem.

quien tiene la actitud de ganar, el que sienta las ganas de triunfar y lo pone en juego en el preciso momento adecuado de actuar.

Consideramos que resulta imprescindible a la figura del teletrabajador, tener una preparación especial y sobre todo, la voluntad de éste para aplicar a dicha modalidad, esa actitud necesaria de parte de éste para obtener los resultados esperados.

Sin embargo, por la complejidad de esta relación laboral, no se debe olvidar que aunque el elemento voluntario es uno de los caracteres con gran trascendencia, “no todo trabajo es adecuado para ser desarrollado a través de teletrabajo, ni todo trabajador reúne las condiciones para teletrabajar, ni todo mando o gestor está preparado para desarrollar sus tareas habituales en el marco del trabajo a distancia”.¹⁹⁴

En relación a lo anterior y sin ninguna intención de crear algún estereotipo, se ha señalado por varios escritores, que un buen perfil del teletrabajador es el reunir cualidades como: “independencia y actitud hacia esta nueva forma de empleo, disciplina, automotivación y

¹⁹⁴ www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/teletrabajo/0052.php, BOIAROV (Sonia A.), última consulta: 06 de abril, 2009.

conocimientos en computación”¹⁹⁵; en otras palabras, las cualidades generales necesarias, serían la capacidad para organizar el tiempo propio, autodisciplina, manejo de las situaciones personales / familiares que pudieren surgir, motivación, proactividad, iniciativa, autonomía, capacidad de negociación e incluso la misma capacidad que posea de explicar a personas con quien vaya a tener contacto, de lo que trata dicha modalidad.

Una de las razones por lo que es necesario manejar un perfil del teletrabajador, es para prevenir que al tratarse de una actividad que posee una gran flexibilidad, la persona posea la capacidad de evitar que las distracciones exteriores interfieran con la calidad del trabajo que produciría, y así el poder del control que ésta tenga sobre las prioridades que internalice, brindándole la debida importancia a su trabajo.

Se concluye que para optar por la modalidad de constituirse teletrabajador, además de un sin número de características que presenta el puesto en específico, de forma que el tipo de trabajo sea el apropiado según el análisis de las tareas a realizar a lo que materia laboral se refiere, también se debe tener en cuenta el factor de personalidad, investigándose de algún modo, aspectos como las circunstancias personales y del hogar

¹⁹⁵Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p. 62.

en donde se va a realizar la prestación. Resulta importante tener claro este punto, porque permite de forma más segura el obtener los objetivos que motivaron la aplicación de dicha actividad a realizar, tanto para la empresa como para el trabajador.

Recomendamos que las características personales que se requieren de los teletrabajadores, deberán ser valoradas por un especialista en la materia y asignado en especial para ello; por ejemplo el analizar lo que lo (a) motiva a trabajar solo (a), razones de interés de los trabajadores voluntarios, el conocimiento que deberá poseer sobre el tipo de comunicación e información necesario para realizar su trabajo (amplio conocimiento en el campo de la telemática), para así reducir los desperfectos o fallos que surgirán durante la prestación del servicio.

Al formar la empresa o institución un perfil de las características personales del teletrabajador (cualidades), resulta más fácil la selección del personal idóneo para formar el grupo de trabajadores, con un esquema de objetivos definido de puesta en marcha del programa, sobre todo para organizaciones con cultura burocrática o jerarquizada, tomándose tanto aspectos laborales del servicio que se brinda, como de quien los presta.

2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

El teletrabajo como innovadora contratación, tiene múltiples beneficios, así como paralelamente ciertas desventajas. Se debe estar consciente de la existencia de ambas posibilidades, por lo que a continuación se enumeran las más reconocidas; lo importante es tener presente que estas variables van a depender de diversos factores, y con una debida regulación de la figura, las ventajas podrán ser a mayor escala y en el caso de las desventajas, ser reducidas.

A- VENTAJAS

Es innegable que la implementación del teletrabajo proporciona al trabajador y al patrono, una serie de ventajas en diversos ámbitos, dependiendo del tipo de trabajo a prestarse; de la personalidad del teletrabajador y del patrono. A continuación se desarrollaran las ventajas más significativas a nuestro criterio.

A.1. Modernización de la gestión

El Decreto 34704-MP-MTSS del 31 de julio del año 2008, dispone que “la transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y mejoren la productividad y calidad de vida de los ciudadanos”.¹⁹⁶

Las TIC's, vinieron a transformar el mundo de las relaciones laborales, permitiendo una forma modernizada de prestar el servicio, haciendo uso de estas tecnologías. Siendo una de sus mayores atribuciones, la deslocalización de los empleados de su empresa o institución, en una práctica que se extiende por todo el mundo, incrementándose el acceso al mercado globalizado, gracias a la implementación de las herramientas de la telemática, quienes proporcionan la seguridad adecuada.

Un gran número de actividades poseen múltiples procesos susceptibles de ser realizados por el uso de TIC's, y cualquiera de estos

¹⁹⁶Ver Decreto 34704-MP-MTSS, *op.cit.*, considerando VII.

procesos pueden ser realizados a distancia, sin que en ningún momento ello afecta su eficacia o su calidad en el cumplimiento.

La modernización de la prestación implica además, que para compartir documentos con el resto de los compañeros de trabajo, se cuenta con varias opciones que mantienen la información almacenada en los servidores de la Red, además de la ventaja que el sistema siempre guarda una copia de cada versión y modificación realizada, por si hay que hacer revisiones, se brinda tal seguridad, que impiden el acceso de usuarios no autorizados a la información.¹⁹⁷

El beneficio de la aplicación del teletrabajo, es el modernizar necesariamente el uso de la tecnología que aplica la empresa, pues necesariamente deberá buscar métodos para acortar las distancias y producir mejores resultados, sobre todo en nuestra sociedad competitiva, en relación nos dice don CAMPOS MONGE, que las “tecnologías digitales y las telecomunicaciones son de gran ayuda en lo que hace al diseño, fabricación, marketing y gerenciación de un negocio”¹⁹⁸... y además implica “Medidas de fomento al desarrollo de las infraestructuras de

¹⁹⁷ <http://revista.consumer.es/web/es/20060901/internet/70663.php>, última consulta: 27 de junio, 2009.

¹⁹⁸ Ver CAMPOS MONGE (Jerry), *op.cit.*, p. 3.

comunicaciones y servicios avanzados; Entorno competitivo y liberalizado en el sector de las telecomunicaciones; Bajo costo de los servicios de telecomunicaciones; Disponibilidad de nuevos servicios y tecnologías: adecuado nivel cultural en el uso y conocimiento de base de las nuevas tecnologías; Infraestructura tecnológica bien desarrollada”.¹⁹⁹

Dejándose atrás todas esas herramientas rudimentarias utilizadas en las empresas, que causaban era un trámite engorroso y lento para la obtención de los resultados esperados, en una sociedad capitalista en que quién se queda atrás, pierde. Y lo ventajoso de la aplicación del teletrabajo, es que puede implementarse ya mismo (haciendo nuevamente mención de la debida regulación para su aplicación), porque no hay que esperarse a ningún invento con grandes rasgos distintivos de las TICs existentes, pues la base de éstas se encuentra accesible, Internet.

A.2. Conservación y facilidad de contratación de buenos empleados y profesionales

El teletrabajo estaría favoreciendo el incremento de poder conservar a los trabajadores que posean la mayor adecuación para el ejercicio del

¹⁹⁹ Ver CAMPOS MONGE (Jerry), *op.cit.*, *Ibídem*, p. 4.

puesto, sin ser necesario entrar a conocer cuál es su domicilio con respecto a dónde se ubique la sociedad o institución. Consiguiéndose así, que la práctica en las empresas de contratar sea en base a un determinado perfil, aceptándose al teletrabajador por sus características y conocimiento hacia las tareas requeridas, su formación y/o capacidad, sin estarse limitado por otras consideraciones geográficas.

Este punto resultado muy ventajoso, porque en realidad se estaría logrando el objetivo de incrementar la posibilidad de contratación o conservación de los mejores trabajadores, quienes por diferentes razones o circunstancias le impiden el estar presente en las instalaciones de la empresa, como lo sería la localización geográfica o incluso limitaciones impuestas por la vida familiar, resultando un factor independiente para la capacidad de contratar dónde se ubique la compañía; es decir, se logra desprender que la elección de los trabajadores no se encuentre limitado a factores ajenos a la propia tarea a desarrollar.

A.3. Implementación de un sistema de control por objetivos

El teletrabajo tiene como una de las principales características y beneficios, la flexibilidad del modo de las prestación de los servicios, por lo

que trae consigo la gran ventaja de poder adaptar y determinar la carga laboral en objetivos a cumplir, flexibilizando los procesos organizativos de las empresas o instituciones, en modalidades más ágiles, que producen mejores resultados en un menor tiempo, todo ello gracias el uso de las TIC's.

Conlleva el teletrabajo a un sistema de control por objetivos-resultados, creándole a la misma empresa el gran beneficio de tener conocimiento en concreto de los servicios que se prestan y la seguridad que genera el conocer el plazo en que se desarrollan los mismos.

En este sistema no se van a juzgar las horas que el trabajador estará sentado en su escritorio u ocupando su puesto, sino la calidad del trabajo, y, sobre todo, el cumplimiento de los plazos ya previstos con antelación. Al promoverse los modelos flexibles de organización, lo que se busca es impulsar por medio del teletrabajador la eficiencia y cumplimiento en las labores encomendadas, controladas por la producción-meta en cuanto a la calidad y cantidad, dándole la libertad y motivación de que sea el propio funcionario quién distribuya su tiempo de servicio como a bien tenga, mientras se cumpla con lo requerido, importando solo los resultados.

No es una estructura rígida, en el tanto se manejaría con un control de calidad de la producción, respaldado por los informes que al efecto se presentarían, no estableciendo un parámetro cerrado e inadaptable, sino que se aprobaría como oportunamente resulte, pudiéndose adaptar las tareas asignadas a la situación real de la misma empresa.

A.4. Reducción de costos de la empresa.

Debe tenerse conciencia que en realidad al cliente no le interesa mucho desde dónde se están recepcionando las solicitudes, sino poder obtener los resultados que esperaba con una atención de calidad, por ello y sobre todo en empresas que requieren gran disposición en diferentes sectores, resulta mejor invertir en buen personal y el uso de las tecnologías de comunicación, que en infraestructura de un establecimiento y todos los gastos que pueden surgir (como equipamiento); sobre todo en la actual sociedad, donde se prefiere evitar lo incómodo de trasladarse físicamente para ver satisfecho sus necesidades, prefiriendo las transacciones por cualquier medio de telemática, y así es como viene surgiendo las llamadas oficinas virtuales, quien se adaptan mejor este ritmo de vida.

Por ello favorece el teletrabajo en la reducción de costos en la empresa, ya sea a través de la supresión de puestos innecesarios en la empresa, así como en los gastos operativos que demanda la manutención de un local que funcione a tiempo completo, como lo son agua, luz, teléfono, y alimentación de los empleados.²⁰⁰

Aunado a lo anterior encontramos supuestos de ahorro en gastos como en calefacción, alquiler y mantenimiento de inmuebles y costos de transporte, parqueo, e incluso se exponían casos en los que debían hacerse reformas de infraestructura por mantenerse en edificios muy antiguos y no estar capacitados para el acceso a trabajadores con discapacidades.

Además, el teletrabajo permite que “el teletrabajador dispone de numerosos programas de mensajería instantánea que, además, permiten comunicarse mediante voz de modo gratuito, con el consiguiente ahorro en la factura del teléfono: MSN Messenger, Yahoo! Messenger o Google Talk son programas sencillos de usar y rápidos, por lo que se pueden mantener

²⁰⁰ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, pp. 37-41.

conversaciones (tanto habladas como escritas) con la otra punta del globo con facilidad".²⁰¹

En resumen, el teletrabajo ofrece el poder minimizar el espacio en la oficina y otros gastos asociados a la estancia de los empleados en la entidad.

A.5. Presencia internacional de la empresa.

Incrementa la productividad en la empresa a nivel internacional, en el tanto el teletrabajo lo que en realidad genera es una gran aproximación geográfica (pues corta límites físicos) con los clientes, tanto reales como potenciales, pudiendo expandirse de una manera ágil por medio de las TIC's y dejar atrás el concepto de mercado fijo, a mercados locales.

A.6. Oportunidad de la empresa para operar veinticuatro horas.

Insistimos con el tema de cómo se está manejando el mercado hoy en día, por el auge de la competitividad, no habiendo otra opción más que

²⁰¹ <http://revista.consumer.es/web/es/20060901/internet/70663.php>, última consulta: 27 de junio, 2009.

de búsqueda del uso de nuevos mecanismos y procedimientos de comunicación y de intercambio de información, para agilizar la producción en función del manejo de dirección de las relaciones laborales, trayendo ventaja la aplicación del teletrabajo al proporcionar mayor acceso en nuestro mercado globalizado, dándose una cobertura por los servidores según las necesidades de las funciones de la empresa, así como de la disposición del trabajador.

El teletrabajo posee diversas formas de aplicación, pudiendo adaptarse a una organización interna, tomada en conjunto, por voluntad de todos los funcionarios y por los objetivos de la misma empresa, la realización de tareas de forma discontinúa el servicio al cliente, pudiéndose continuar con la misma disponibilidad de servicio de las 24 horas, aun en caso de catástrofes que no posea implicaciones en el bloqueo de las telecomunicaciones, como el percance del pasado 11 de septiembre del año 2001 con las Torres Gemelas, perdiéndose la infraestructura de la entidad en que se podía continuar con la actividad empresarial, desde el domicilio del trabajador o bien desde telecentros.

A.7. Mejora el ambiente laboral.

Al desarrollarse el teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en que se permite agrupar el trabajo en un sistema de objetivos-resultados según la naturaleza del servicio, hace necesario que se requiera de equipos multidisciplinares, para asegurar un desarrollo en los procesos productivos, los cuales utilizan una tecnología que evoluciona a un ritmo rápido y son cada día más complejos.

Las nuevas tendencias laborales, están encaminadas a un trabajo en equipo, generándose cambios organizativos amplios, con nuevas estructuras sociales que van en una dirección de organizaciones horizontales y no piramidales, constituyéndose incluso como técnicas de motivación laboral más empleada.

Es una realidad que el poder obtener, y aún más, el mantener el éxito en las empresas modernas, se requiere de talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo.

Por lo anterior es que encontramos técnicas novedosas de trabajo en equipo, en que se podría nombrar la bastante promocionada técnica Gung Ho, estrategia racional para acercarse a la ideal organización de toda una

estructura laboral en conjunto, pues se trabaja con base en un incentivo del trabajador por el empleado, dándose una comunicación a un mismo nivel y pudiéndose llegar a un acuerdo de cómo se manejará la función, para la obtención de los mejores resultados, tanto en cantidad como en calidad, y si se obtiene la aprobación del empleado, pues este con más ánimo realizará lo que le corresponde.

Entonces el teletrabajo vendrá a fortalecer este tipo de relaciones laborales beneficiosas, pues se consigue el apoyo de los centros fundamentales de trabajo (trabajador) en balance con el poder (empleador), para lograr lo esperado por medio del incentivo a las personas cuyos actos son esenciales.

Con el teletrabajo se promueven canales de comunicación, eliminando al mismo tiempo las barreras burocráticas, pues se maneja un contacto más directo entre el teletrabajador y telepatrono, fomentando una retroalimentación.

El ambiente armónico se genera, con el reconocimiento de los resultados esperados, pues el teletrabajador estará motivado en el ambiente laboral escogido por el mismo.

A.8. Reducción de los desplazamientos hacia y desde el trabajo, para el trabajador

La reducción de costos y de distancia en los desplazamientos de los trabajadores, es una de las ventajas que más atrae del teletrabajo, ya que el viajar para algunos trabajadores es una molestia, y para los patronos trae consigo algunos inconvenientes.

Se reduce el tiempo de desplazamiento, tiempo que se puede emplear en otras actividades como lo puede ser el ejercicio físico o la vida familiar.

Es importante señalar que al eliminar las horas de viaje, permite tener un trabajador con más energía y fuerza para trabajar, que tal vez un trabajador que llega a su empresa después de dos horas de viaje, el cual ya trae consigo algún nivel de cansancio y estrés.

Además permite al trabajador independizarse de todo lo que tiene que ver con transporte, presas, y todo tipo de casos fortuitos que pueden encontrarse mientras se desplaza al lugar de trabajo; esto da la posibilidad

de tener un trabajador menos cansado y estresado, además que así el telepatrono se desentiende de las llegadas tardías de sus trabajadores por circunstancias del transporte.

Como si fuera poco no solo se reduce en tiempo, sino también en dinero. El teletrabajador tendrá gran ahorro al no tener que desplazarse, pues no pagará pasajes de transporte público, o mantener un vehículo.

En estadísticas realizadas por el Gobierno Digital se dice que un trabajador con vehículo tendrá un ahorro en combustible de 342,000.00 colones anuales, y en mantenimiento del vehículo y seguros se da un ahorro de 3,120,000.00 anuales; por su parte un trabajador sin vehículo tendrá un ahorro de 240,000.00 anualmente por concepto de pasajes²⁰².

Pero no solo el trabajador ahorra, sino que también la empresa, pues en carros de empresa se tendrá un ahorro de un 150,000.00 mensual por trabajador de teletrabajo y que anteriormente utilizaba el vehículo de la empresa²⁰³.

²⁰² www.gobiernofacil.go.cr Ultima consulta el 25 junio del 2009, **Implementación del teletrabajo.**

²⁰³ *Ibíd.*

Se verá un gran ahorro para todas las partes que intervienen en el teletrabajo, ahorro que además se refleja en beneficios económicos y de salud en su mayoría para el teletrabajador.

A.9. Flexibilidad de horario laboral para los teletrabajadores.

En tesis de principio el teletrabajo permite que se dé una flexibilidad del horario de trabajo, pero es importante recalcar que esto depende de la modalidad en la que se teletrabaje, pues si se teletrabaja en la modalidad de on line, el telepatrono tendrá mejor posibilidad de tener a su trabajador monitoreado para ver si está cumpliendo la jornada de trabajo; pero si la prestación se realiza en la modalidad de of line se permite al trabajador que su trabajo se realice por objetivos, lo cual da la posibilidad de que cada empleado acomode su horario de trabajo de manera que mejor le plazca.

Respecto a la flexibilidad del horario de trabajo va a depender del acuerdo al que hayan llegado las partes, se dice que la flexibilidad se dará sobre todo en los trabajadores más calificados,²⁰⁴ pues la especialización

²⁰⁴ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p 41.

en una actividad le da la posibilidad de acomodar su trabajo a la actividad que se le fue asignada.

El hecho de que el teletrabajador se halle en su casa o cercano, hace que le permita organizarse de acuerdo a sus conveniencias, es decir al teletrabajador puede trabajar donde quiera y cuando quiera. La flexibilidad se da tanto en los horarios como en el orden de las tareas a afrontar. Distribuyéndose su tiempo de la manera que se crea más conveniente, existe un autocontrol²⁰⁵.

A.10. Apertura del mercado laboral de personas con limitaciones físicas y mujeres

El teletrabajo permite a cierto sector de trabajadores que durante mucho tiempo han sido marginados, poder trabajar a un mismo nivel de salario, jornadas y desarrollo intelectual que los trabajadores que no tienen ningún tipo de discapacidad o limitación.

Por su parte esta nueva modalidad de trabajar va a permitir que las personas que tienen una discapacidad, puedan trabajar y desarrollarse como profesionales desde su casa, permitiéndoles no verse limitados por

²⁰⁵ Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara),*op.cit.*, p 81.

los obstáculos que constantemente sufren los trabajadores discapacitados, como lo son los medios de transporte, las instalaciones de las empresas y demás.

Pero no solamente es una oportunidad para los discapacitados sino que también para las mujeres; la mujer ya no debe reprimirse de ser considerada como fuerza de trabajo, ya que la facilidad de laborar en el hogar le permite seguir cumpliendo sus funciones de madre, y trabajar al mismo tiempo²⁰⁶.

FUENTES VIVIANA dice que una de la ventajas más evidentes y beneficiosas se refiere a la posibilidad de integrar en la vida laboral a sectores de la población con graves problemas en este campo, como lo serían los minusvalidos o aquellas personas que por motivos personales o familiares no pudieran acceder a un puesto de trabajo debido a su imposibilidad de desplazarse. En el caso de los minusválidos, cuya situación laboral es peor, por tratarse de dificultades permanentes, el teletrabajo se perfila como la alternativa más válida para dotarlos de un puesto de trabajo²⁰⁷.

²⁰⁶ Ver RODRIGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p 83.

²⁰⁷ Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit.*, pp. 85 - 86.

Es importante recordar que si bien es cierto el teletrabajo da la posibilidad que sectores que normalmente han sido discriminados a la hora de desarrollar puestos de trabajo, ahora puedan trabajar, no deberá tenerse como mano de obra marginal; pues el teletrabajo va a traer beneficios a todo tipo de trabajador que desee teletrabajar, pero también va a permitir que exista una igualdad entre los trabajadores; pues da la posibilidad que las personas que socialmente se han visto discriminados, puedan demostrar su capacidad laboral.

A.11. Vida familiar

Una de las principales preocupaciones desde un principio fue la repercusión que el teletrabajo tendría sobre la vida familiar, sin embargo lejos de causar inconvenientes, beneficia con la posibilidad de combinar de forma aceptable y satisfactoria la vida laboral y la vida familiar; da la posibilidad de dedicar más tiempo a la familia, e incluso al afrontar tareas como cuidado de los hijos²⁰⁸.

Esta novedosa manera de trabajar le permite a los teletrabajadores recuperar su vida en familia, dándoles oportunidad de compartir más con

²⁰⁸ Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit.*, p 83.

sus familiares y mantenerse más en contacto con ellos, a pesar de estar aun trabajando, ya que es diferente trabajar en la casa, donde se escuchan conversaciones y se ven a los familiares, que simplemente llegar tarde cuando ya ha pasado el diario vivir de la familia.

El teletrabajador podrá acomodar su tiempo para dedicarlo a su vida en familia, y así no sentir que esta dejando de lado aspectos importantes como el crecimiento de sus hijos, ya que no es lo mismo llegar tarde en la noche cuando ya están dormidos, que mantenerse en el hogar y verlos en sus actividades diarias, que sin bien es cierto el teletrabajador no dejará de trabajar para atender a sus familiares, si podrá convivir mas con ellos.

Podemos indicar que el teletrabajo permite que los trabajadores mejoren sus relaciones y su vida familiar, pues le da la posibilidad de que se de una integración entre trabajo, familia y actividades de recreo, si dejar de lado sus obligaciones laborales; lo cual le permite al trabajador ser mas feliz ya que puede dar mezclar actividades importantes y necesarias de su vida.

A.12. Reducción de costos para los trabajadores y las empresas

El simple hecho de movilizarse diariamente al lugar de trabajo, trae grandes gastos para el trabajador, gastos que no serán simplemente de traslado. El teletrabajador dejará de tener gastos de comida, de ropa, de algunos cuidados personales.

Sobre todo la mano de obra femenina tendrá un ahorro muy grande, pues ahorra en aspectos físicos, como sería ir al salón de belleza arreglarse el cabello; ya que al trabajar en la casa no tiene tantas exigencias en su aspecto físico, por lo que trae consigo un gran ahorro para las trabajadoras.

Pero no solo el teletrabajador ahorrará con esta modalidad de trabajo, sino que también la empresa, pues esta verá reducida en gran cantidad sus gastos de suministros, electricidad, teléfono, agua, viáticos y etc.

Se dará una reducción de los costos fijos de la empresa, debido a la disminución del tamaño de las oficinas en el caso de los telecentros o telecottages, o a la no utilización de las mismas en el caso del teletrabajo a domicilio. Si bien es cierto que el teletrabajador también ocupa espacio en

su propia casa, o que el espacio fuera del centro de las grandes ciudades, también tiene costos pero éstos no son comparables a lo que implicaría la utilización de un centro de trabajo²⁰⁹.

Es por esto que el teletrabajo trae un ahorro para todas las partes, al trabajador le permite economizar gran parte de su salario pues tendrá menos gastos, y por su parte a la empresa le reducirá en grandes cantidades los insumos que normalmente tiene la empresa para poder operar.

A.13. Promoción del desarrollo rural (emigración por razones económicas)

Gracias al teletrabajo, las empresas podrán reclutar mano de obra en lugares lejanos, evitando así el desvío de personal capacitado para ciertos puestos, por el simple hecho de no vivir cerca de los centros de trabajo, además le permite al patrono expandir sus zonas de trabajo, creando desarrollo en la zonas rurales evitando que se dé una migración a la zona urbana en busca de oportunidades de trabajo.

²⁰⁹ Sotillos citado por RODRIGUEZ RECIO (Oreana). El Teletrabajo, tesis para optar por el título de Licenciado en Derecho, Campus Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2001. pp. 77 y 78.

BÁRBARA FUENTES en su tesis el Teletrabajo y su interpretación en el Derecho Laboral Guatemalteco, añade que otra de las ventajas evidentes para la sociedad del teletrabajo es la posibilidad de favorecer o promocionar el desarrollo de las zonas más aisladas o deprimidas, ya que invenciones como los café internet a través de las empresas que brindan estos servicios, incentivan tanto las posibilidades de promoción de las pymes rurales(empresas medianas o pequeñas) como el desplazamiento de trabajadores de la ciudad a estas zonas, ya que pueden teletrabajar en este ambiente más favorable, reduciendo la necesidad de desplazamiento a las ciudades a tan solo un par de viajes mensuales²¹⁰.

El teletrabajo va a permitir que se tengan más trabajadores calificados para escoger a la hora de contratar profesionales, y que no los limite la posibilidad de vivir en lugares lejanos de la ciudad, que en la mayoría de los casos es donde está la mayor cantidad de empresas.

²¹⁰ Ver FUENTES IZQUIERDO (Bárbara), *op.cit.*, p. 85.

A.14. Disminución de contaminación ambiental

En nuestros días la problemática de la contaminación es un tema de mucha atención y que se encuentran en discusión constantemente. El teletrabajo presenta ventajas en la ayuda de la conservación del medio ambiente, ya que las personas al trabajar en sus casas no tienen que utilizar sus carros por lo tanto no hay gasto de gasolina ni contaminación provocado por el humo, gracias a que existen menos vehículos circulando.

Del mismo modo se producirá una disminución de en el consumo de suministros de oficina como lo es el papel, ya que sus trabajos son enviados por medio de internet y no se entregarán impresos, como ocurre en la mayoría de los casos en la oficinas. Lo cual estaría ayudando de manera importante a la disminución de la tala de árboles para la creación del mismo.

Por todo lo anterior, el teletrabajo también traerá beneficios al ambiente, quien indirectamente se irá mejorando sus condiciones, pues se reducen grandes contaminantes y destructores de ésta, lo cual permite no solo evitar que se destruya más, sino también que se conserve y regenere.

A.15. Reducción del tránsito vial, en relación con la restricción vehicular

Actualmente tanto en nuestro país, como en otros lugares del planeta, se está viviendo una sobre población de vehículos, situación que produce caos en las carreteras, ya que en las llamadas horas pico, las carreteras son intransitables.

Es importante mencionar que estas presas provocan gastos elevados en combustibles, pues los vehículos utilizarán más combustibles, provocando que se dé un muy elevado consumo de gasolina, lo cual puede traer muchos perjuicios en los momentos en que el petróleo sube sus precios.

Es por esto que con el teletrabajo se puede reducir en grandes cantidades los vehículos que se circulan en las ciudades, esto gracias que los trabajadores no deben de trasladarse para ningún lugar; lo cual permitiría un descongestionamiento de las ciudades.

La reducción vehicular gracias a los trabajadores que prestaran los servicios desde sus casas, permiten que no solo ellos se vean beneficiados,

sino también, los trabajadores que sí se deben de trasladar a las empresas; por lo cual podemos afirmar que beneficia a todos los trabajadores, permitiendo transitar por calles con menos vehículos gracias a los empleados que no se deben de transportar para los centros de trabajo.

B- DESVENTAJAS

Si bien es cierto, el teletrabajo está siendo aplicado porque trae beneficios en las relaciones laborales modernas, pero como relación entre sujetos, y sobre todo modalidad de prestación de la fuerza laboral, también tendrá desventajas; de las cuales afectan al teletrabajador, al telepatrono y hasta la sociedad misma. Es por esto que realizaremos un análisis de las principales desventajas que se presentan cuando se habla de teletrabajar.

B. 1. Dificil separación de la vida privada y el trabajo

Dentro de las principales dificultades que se pueden vivir por la posibilidad de teletrabajar, es la capacidad que debe de tener el teletrabajador para diferenciar su vida privada de su trabajo.

Por su parte MARCO DURANTE nos dice que el trabajador que lleva su trabajo a su lugar de habitación, está altamente expuesto a no diferenciar el tiempo y espacio que debe dedicar como miembro del núcleo familiar²¹¹.

Se podría llegar a dos extremos, por una parte puede ser que el teletrabajador tenga grandes distractores en su hogar, provocando que no logre realizar sus labores por las actividades y el diario vivir de su hogar; pero también se puede presentar todo lo contrario pues el teletrabajador se podría ver expuesto a grandes jornadas de trabajo para poder terminar las tareas que le fueron asignadas, provocando esto que el teletrabajador mas bien comparta menos actividades con su familia, yendo en contra del objetivo del teletrabajo.

B. 2. Poca proclividad de los sindicatos

Como ya se mencionó anteriormente, los sindicatos se ven fuertemente limitados con esta nueva modalidad de empleo, al no encontrarse el teletrabajador en la empresa, la fuerza laboral no va a estar

²¹¹Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, p.42.

unida, sino que más bien se va a encontrar dispersa, provocando esto una posible debilidad en las organizaciones sindicales.

Los sindicatos se van a ver afectados por las individualidad que se va a marcar entre los trabajadores. Se sostiene que los sindicatos atribuyen al teletrabajo el aislamiento del trabajador, lo que el fondo se traduce en mayores dificultades para su sindicación tradicional²¹².

Es de interés rescatar que a estas alturas, los sindicatos no deben de quedarse estáticos, ya que ellos en pro de mejorar las condiciones de sus agremiados deben evolucionar, y adaptarse a las necesidades de los trabajadores; y es por esto que ante el teletrabajo los sindicatos deben de abrir sus mentes a las tecnologías y así lograr la integración de este tipo de trabajadores, y así no dejarlos desprotegidos y aislados por no encontrarse en la empresa.

MARCO DURANTE en su obra 'El teletrabajo: Nuevas formas de trabajo a través de la telemática', afirma que es importante hacer hincapié en la necesidad de que las organizaciones sindicales participen en el ingreso controlado de la tecnología en la empresa, de forma que dicho

²¹² Ver RODRIGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p 74.

cambio, afecte en la menor proporción a los trabajadores. No integrarse a este proceso de transformación es perder fuerza, legitimación y validez frente a los trabajadores, al patrono y a la sociedad misma²¹³

B. 3. Falta de seguridad e higiene en el trabajo

El domicilio en el que se pretende desarrollar la actividad del teletrabajo debe de estar acondicionada, para desarrollar el teletrabajo.

Debe de cumplir con requisitos mínimos de limpieza y salud, para no poner al trabajador en riesgo; pero también debe de cumplir con los requisitos y seguridad necesaria para utilizar equipos tecnológicos. El telepatrono debe de hacer una inspección, y en algunas situaciones debe de permitir el ingreso a la Inspección de Trabajo.

Se debe inspeccionar las condiciones de las instalaciones donde se desarrollar las labores, como lo sería la superficie del piso de los locales, que según el art 14 del Reglamento General de Higiene del Trabajo de Costa Rica ésta no debe ser menor a dos metros cuadrados para cada trabajador, ni una altura inferior a dos punto cinco metros, se debe de

²¹³ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*,p.45.

cuidar el espacio aéreo, así como la superficie en la que se va a trabajar. Es necesario que el aposento tenga suficiente iluminación, que sea de colores mates y colores neutros; la temperatura del lugar es indispensable que sea la adecuada, tanto para el cuidado del teletrabajador, como para poder mantener en buenas condiciones el equipo informático²¹⁴.

El lugar en el que se va a teletrabajar debe de ser una zona segura, en la cual no exista mucho ruido que le impida al trabajador concentrarse, y con mayor razón no debería de ser una un barrio marginal en el cual se den problemas de robos, y algunos otros riesgos que no permitiría un buen desarrollo del trabajo.

B.4. Reducen los niveles de integración social, un potencial asilamiento del teletrabajador

El teletrabajador se va a ver sometido a un aislamiento respecto al ambiente laboral de su empresa, ya que en la mayoría de las veces el único contacto que tendrá con su centro de trabajo es un correo electrónico o una llamada telefónica, al no asistir a la empresa no tendrá casi relación con sus compañeros de trabajo y se verá sometido a una soledad, en la

²¹⁴ Vázquez Meoño (Carol). Documento técnico sobre el teletrabajo. Instituto Costarricense de Seguros, Gestión Empresarial sobre Salud Ocupacional, San José, 2008.

cual podría perder la identificación con la compañía o institución a la que trabaja.

La falta de integración a la dinámica laboral, puede traer grandes *problemas* no solo para el teletrabajador sino también para la empresa, pues el aislamiento físico puede producir una menor socialización y participación del trabajador, así como la pérdida de la colaboración y los sentimientos de ayuda o la mentalidad de trabajo en equipo.

Para contrarrestar los efectos negativos se plantean soluciones organizativas que van desde reuniones periódicas obligatorias, o la conocida composición mixta, en la cual se alterna trabajo domicilio y trabajo de oficina²¹⁵. Actividades en las cuales se debe procurar que el teletrabajador mantenga el contacto con sus compañeros de trabajo, así como que se logre fortalecer la identificación con la institución a la que se trabaja.

Otra modalidad es por medio del groupware se utiliza para referirse a un sistema diseñado de tal forma que los usuarios puedan interactuar entre ellos y la información. Una de las aplicaciones groupware más

²¹⁵Ver RODRIGUEZ RECIO(Oreana), *op.cit.*, p 75.

prometedoras es la videoconferencia, que supone la posibilidad de ver al interlocutor cuando se habla con él al transmitir sonido e imagen a través de la. La utilización generalizada de este tipo de herramientas, en un futuro inmediato, ayudará a resolver algunos de los problemas actuales como el aislamiento del teletrabajador”.²¹⁶

B.5. Riesgo de discriminaciones laborales y tendencia a potenciar la discriminación de sectores sociales desfavorecidos

El trabajador podría verse perjudicado, en cuestiones de ascensos y compensaciones materiales por los trabajos realizados, al no contar con la presencia física del trabajador, al patrono se le puede olvidar lo buen trabajador que es su empleado, o simplemente no puede dar fe de su verdadero desempeño en lo que es en trabajo de empresa, como sería en las relaciones con los compañeros, en el desarrollo de trabajo bajo algún tipo de presión.

Podemos decir que al no contarse con la presencia física del trabajador, podría correr el riesgo de ser olvidado o simplemente no ser visto como el preferido para cuestiones como ascensos, pues al no tener

²¹⁶ Ver ZAMORA ZUMBADO (Trino), FERNÁNDEZ GUEVARA (Walter), *op.cit.*, p 20.

casi contacto con su jefe o superior, se verá en una gran desventaja respecto de sus compañeros que se encuentran en constante relación, ya que no tendrá presentes su cualidades como trabajador.

Otra de las grandes desventajas que tenemos en la aplicación del teletrabajo es la errónea creencia que el perfil idóneo del teletrabajador es en su mayoría se refiera a mujeres o personas con discapacidad, y esto nos podría llevar a ver el teletrabajo con modalidad de prestación laboral de los sectores sociales desfavorecidos. MARCO DURANTE refiere que se podría ver como una especie de trabajo de segunda para amas de casa, y su salario podría percibirse como un complemento a los ingresos²¹⁷.

B.6. Ausencia de soporte e imposibilidad de hacer consultas

El teletrabajador ve reducida su posibilidad de hacer consultas y de recibir asistencia inmediata cuando tenga dudas en el desarrollo de alguna de las labores que le fue asignada, pues la distancia podría ser una limitante para aclarar dudas y hacer comentarios de los proyectos.

²¹⁷ Ver DURANTE CALVO (Marco), *op.cit.*, pp. 47 - 48.

MARCO DURANTE nos dice que el teletrabajador se ve sometido a un temor al fracaso o sobre la calidad del trabajo ante la ausencia de una soporte laboral inmediato²¹⁸.

Podemos decir que el teletrabajador podría sufrir de inseguridad en la realización de sus labores, ya que no cuenta con supervisión directa, y muchos menos, la posibilidad de realizar consultas en el momento preciso en que surja la duda. Si el teletrabajador no está preparado para trabajar de forma independiente, responsable y sin soporte directo, podría traer grandes dificultades en la realización del trabajo.

B.7. Gestión eficaz del tiempo y falta de control sobre teletrabajo

Dentro de la modalidad del teletrabajo una de las principales variaciones que se pueden observar en esta modalidad de trabajo es la flexibilización de los horarios de trabajo.

Se le da al teletrabajador un grado de libertad respecto del horario en el cual va a prestar sus servicios, dependiendo de la modalidad en la que se teletrabaje, los horarios puede verse administrado por el trabajador,

²¹⁸ Conferencia del Lic. Marco Durante Calvo, bds asesores, 24 de marzo del 2009.

él puede decidir cuando comienza a trabajar o en qué momento toma algunos descansos.

Esta flexibilización puede traer muchos perjuicios, pues si se deja en manos del trabajador la administración de su horario de trabajo, se podría dar grandes extremos; por un lado el teletrabajador se puede ver obligado a trabajar por muchas horas, con el fin de poder cumplir con las tareas asignadas, ya sea porque estas son muchas para el tiempo que se le dio, pero también porque el trabajador puede llegar a tener grandes distracciones que le imposibilitan cumplir con su horario y por lo tanto se ve obligado a trabajar muchas horas para poder cumplir con su trabajo.

En algunas ocasiones el teletrabajador se puede ver bajo un hostigamiento laboral, pues su patrono al sentir que no lo tiene cerca y tan controlado como a los demás empleados en lo que respecta al horario de trabajo y los descansos a los que este tiene derecho, podría perseguir de forma excesiva a su empleado, creyendo que de esta manera logrará que su trabajador cumpla con las jornadas como él desea.

A pesar de que en la actualidad se cuenta con programas especiales que pueden determinar el momentos en el que inició el ordenador y hasta

los momentos en los que el trabajador realiza alguna pausa no son totalmente confiables y que, siempre se da el riesgo de que empleado no cumpla con el trabajo tal y como se espera en cuanto a tiempo se refiere²¹⁹.

Entonces debemos de indicar que uno de los nuevos elementos que incorpora el teletrabajo, como lo es la distancia provoca y trae consigo que el empleador no pueda controlar todas las actividades que desarrolla su empleado, y no solo en lo concerniente al horario de trabajo, sino también al distractores que se encuentran en la red como podría ser el messenger, o programas como hi5, facebook y otros; por lo que el telepatrono debe tener plena confianza en su trabajador, y tener la total seguridad de que es un profesional capacitado y responsable que no va a incumplir las ordenes que se le dieron.

B.8. Falta de legislación

Las lagunas jurídicas que existen en la aplicación de esta nueva modalidad de trabajar son muchas; como ya lo vimos el teletrabajo es una modalidad de prestación de servicios muy nueva, la cual no posee la

²¹⁹ Ver RODRIGUEZ RECIO(Oreana), *op.cit.*, p 81.

regulación jurídica necesaria. La falta de legislación para la figura del teletrabajo pone en inseguridad a todas las partes que intervienen, pues no se sabe a ciencia cierta de qué manera se verá regulada la prestación de estos servicios.

Podemos indicar que de parte del teletrabajador este verá una incertidumbre cuando surjan problemas laborales al no tener plena seguridad que legislación le ampara, al no tener figuras que regulen cosas como los riesgos laborales del teletrabajador, las horas extras, los gastos por el simple hecho de teletrabajar.

Por su parte el telepatrono también ve serias dificultades, pues encuentra grandes inconvenientes a la hora de realizar contrataciones, y mucho más si surge un conflicto, pues estos tendrían que ser resueltos por las normas laborales existentes, y estas dejan grandes vacios en la modalidad del teletrabajo, trayendo consigo perjuicio por no tener certeza de cómo deben de pactarse las relaciones y como se resuelven estas. El empleador tiene gran confusión porque no sabe cuál es la forma correcta de hacer las contrataciones de sus empleados, de manera que no se deje desprotegido al trabajador, pero tampoco se vean lesionados sus intereses.

El teletrabajo actualmente se le está aplicando en su mayoría la legislación laboral existente, en el cual se toma como base el capítulo IX de nuestro CT, es en estos artículos que encontramos regulado el trabajo a domicilio, y como un refuerzo para fundamentar la aplicación de este en el sector público se crea el decreto número 34704-MP-MTSS; cuerpos legales que no son suficientes, pues como ya analizamos no se puede regular el teletrabajo con las normas del trabajo a domicilio, ya que no son lo mismo, y por lo tanto quedan muchos temas sin ser regulados.

Como se puede observar no existe normativa para regular el teletrabajo y esto trae como consecuencia vacíos e inseguridad para los sujetos que intervienen, pues se dejan al descubierto cosas muy importantes como lo son la aplicación de pólizas de riesgos del trabajo, en el cual se puede dar un análisis muy subjetivo de la aplicación de estas, pues no hay una póliza específica para el teletrabajo.

Por lo tanto las partes intervinientes en una relación laboral de teletrabajo, se podrían ver afectados por las grandes lagunas jurídicas que existen en la regulación de éste.

El tema de la legislación debe de ser resuelto, si se quiere que el teletrabajo tenga un respaldo legal; una de las posibles soluciones es solicitar la promulgación de una ley de forma exclusiva para el teletrabajo la cual brinda la posibilidad de que exista algún tipo de seguridad jurídica. Otra de las opciones es que se solicite una reforma al CT en el cual se pueda incluir el teletrabajo en un capítulo mas de este cuerpo normativo, siendo esta una de las opciones más acertadas en el tanto la regulación particular no puede avanzar donde la legislación general no lo haya hecho, y es por esto que a nuestro criterio la mejor solución es la reforma al CT, ya que esta daría más eficiencia, remarcando las condiciones esenciales que deberían de tenerse encuentra para que opere idóneamente las previsiones legales que se deriven de ella.

B.9. Mantenimiento y control del equipo

Como ya lo vimos otro de los principales elementos para que se pueda teletrabajar es la existencia de equipos tecnológicos, que le permita al trabajador realizar sus tareas y demás mantener cierto contacto con sus superiores.

Pero este elemento indispensable para teletrabajar nos viene a crear otra de las desventajas, ya que será de gran importancia que se establezca claramente quién proporcionará instrumentos como lo es la computadora, quien se hará cargo de los gastos cuando esta tenga que ser reparada, quien será el responsable de que esos equipos se mantengan en perfectas condiciones.

Es necesario que mediante un acuerdo entre telepatrono y teletrabajador, se indique quien asumirá estos riesgos, y el modo en el que cuidará el equipo, pues a ninguna de las partes le sirve que las herramientas de trabajo no estén funcionando de manera adecuada.

En la mayoría de los casos en los que el patrono proporciona el equipo, la principal preocupación de este es que no tiene control sobre el mismo, por lo cual debe confiar en que la persona que lo está manejando lo hace adecuadamente y dentro de las pautas de seguridad que se le han dado, ya que no se desea que en el momento de terminar la prestación se devuelva un equipo descuidado y destrozado²²⁰.

²²⁰ Ver RODRIGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, p 81.

Otro de los cuidados que se debe de tener con los equipos de trabajo, es que no sean utilizado para realizar otras actividades que no tienen que ver con el trabajo pactado, por lo que el patrono se debe de asegurar que el trabajador tendrá todo lo que necesita para realizar su trabajo, y que este no lo utilizará para asuntos personales, que le traerían a la empresa más gastos de los que realmente se tendrían.

B.10. Sedentarismo

Sin lugar a dudas el teletrabajar podría provocar que aumente el sedentarismo que sufren los trabajadores, ya que al no tener que trasladarse, se elimina posiblemente el único ejercicio físico que realizaban.

El no traslado a la empresa, elimina el un porcentaje del ejercicio que realizan algunos trabajadores, al caminar por ejemplo de sus paradas de autobuses a su empresa, situación que los puede llevar a convertirse en sujetos completamente sedentarios. Sedentarismo que podría traer consigo problemas de salud, haciendo que se desarrollen algunas enfermedades por la eliminación del único ejercicio que realizaba el trabajador.

También el no asistir a la empresa y el sedentarismo podrían provocar grandes problemas de imagen, por el posible aumento de peso, y por la falta de cuidado personal, ya que al trabajar en la casa se podría llegar al extremo de no tener cuidados personales, como por ejemplo en la mujeres él no arreglar en cabello; pues no sienten la necesidad de un cuidado personal, ya que no tendrá contacto con personas ajenas a su círculo familiar.

3. ANTECEDENTES EN COSTA RICA

En nuestro país se ha implementado la modalidad laboral del teletrabajo mediante planes pilotos, realizados tanto en empresas del sector privado como en instituciones del sector público; a lo que a continuación daremos una breve reseña histórica del acontecer nacional, desde las principales primicias alcanzado la realidad.

A. EMPRESA PRIVADA

El interés industrial por aplicar nuevas formas de organización, se viene desarrollando desde inicios de la década pasada, encontrándonos

con todo tipo de actividades a larga distancia y demás. Como producto del creciente uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en estos sistemas productivos, deriva la necesidad y voluntad de plantearse cambios en las relaciones de trabajo.

Al estarse poniendo de manifiesto la integración de las TIC's de oficina y además los cambios sufridos en la economía mundial para los últimos años, Costa Rica - como varios países de América Latina-, se ve obligada a implementar nuevas modalidades de trabajo hacia la apertura globalizadora, surgiendo con ello la aplicación del teletrabajo flexibilizando la relación laboral tradicional como adaptación a las nuevas exigencias del mercado.

A pesar de la indisposición que hubo en un inicio hacia su aplicación, producto del desconocimiento de los empresarios por lo novedoso del tema y los posibles problemas de control y supervisión que plantea a las jerarquías de la empresa, así como los costos de las nuevas tecnologías, el teletrabajo comenzó a abrirse campo en el sector privado en Costa Rica.

Indica OREANA RODRÍGUEZ RECIO, en su trabajo final de investigación llamado 'El Teletrabajo', que en Costa Rica, a diferencia de otros países de Europa o América, no se sabe la cantidad probable de teletrabajadores que puedan existir, porque la realidad es que a pesar de que su desplazamiento dentro del ámbito laboral ya se inició, todavía la gran mayoría de nuestra población no conoce el concepto de teletrabajo como relación laboral, y aunque muchas personas puedan estar realizando su actividad laboral en la modalidad de teletrabajo lo más probable es que no lo sepan porque no han escuchado el término, lo cual dificulta el saber su desarrollo en el país".²²¹

No obstante, inició a tener frutos en empresas en que sobre todo se dedicaban en buena parte, a lo que es la venta de productos de tecnología, como lo son Acer, HP e Intel, empresas a las cuales se les facilita la introducción de dicho contrato, por motivo de que al manejar las nuevas tendencias de la tecnología, los costos de la implementación del teletrabajo les resultarán menores, y además las actividades que llevan a cabo estas compañías, califican para darse ese servicio mediante el teletrabajo.

²²¹ Ver RODRÍGUEZ RECIO (Oreana), *op.cit.*, pp. 108 - 109.

Al ser una nueva figura de contratación laboral, se les hace necesario establecer algún tipo de regulación de forma escrita y clara para el empleador, manejándolo por un addendum al contrato de trabajo, esto porque aún no había regulación normativa o guía nacional para su uso.

En el sector privado, su aplicación versa mucho según a la empresa que trate, existiendo una mayor flexibilidad en cuanto al modo de aplicar el teletrabajo, sobre todo en relación a la agilidad de toma de decisiones y aplicaciones.

Al menos en HP, no se permite que la persona teletrabaje todos los días de la semana desde su casa, ya que se considera que habrían días que es necesario su presencia en la oficina. Para esta empresa lo importante es el resultado de quien se está supervisando, haciéndose con mesas de conectividad, y sería el tipo de trabajo el que determinaría cuantos días estaría trabajando desde la casa. Falta por crear una política interna que sustente la falta de esta figura jurídica, pero como lo han manejado es que los empleados nuevos no pueden entrar a esta modalidad a primeras, porque antes deben conocer la cultura de la empresa para que posean el concepto claro.²²²

²²² Nuestra Voz, Locutora Amelia Rueda, Emisora Radio Monumental. 13 de agosto de 2008.

Han considerado que "las disposiciones contenidas en nuestro CT para regular el contrato de trabajo son insuficientes, de modo que si la empresa desea incursionar en esta modalidad, debería realizar el siguiente procedimiento:

- "Aprobar una política interna que regule el tema del teletrabajo y suscribir un adendum al contrato de trabajo.
- Asegurarse que el teletrabajador cuente con las condiciones necesarias para prestar sus servicios, a saber, un espacio físico adecuado dentro de su hogar, conectividad a internet, computador, entre otros.
- Analizar la posibilidad de implementar un plan piloto de teletrabajo para cierto grupo de trabajadores dentro de la organización, siempre y cuando se tomen en cuenta las recomendaciones esbozadas.
- Contar con la aprobación del trabajador para efectos de dar paso a esta nueva modalidad de prestación del servicio.
- Antes de implementar el teletrabajo en la empresa se debe crear una estructura normativa (políticas, adendum a los contratos) y de equipo que logren sostener un tipo de estructura como la que el teletrabajo requiere para ser un programa exitoso dentro de la empresa".²²³

²²³ http://www.amcham.co.cr/documentos_publicos/102_toolkitteletrabajo.pdf, última consulta: 24 de julio, 2009.

Así las cosas, por los buenos resultados de su aplicación en el sector privado, y además por las tendencias laborales internacionales, es que motiva al sector de la Administración Pública, a implementar la modalidad teletrabajo, pero de una forma ordenada y bien dirigida por una entidad, y con ello la promoción del teletrabajo y creación de la STGD, para lo cual se hará una breve reseña de lo sucedido en el sector público a continuación.

B. INSTITUCIONES PÚBLICAS

Podemos decir que las Instituciones Públicas se están viendo obligadas a modernizar sus formas de operar, y todo esto gracias a los procesos de globalización en el que nos encontramos inmersos, por lo que tanto las empresas privadas y las instituciones públicas debe de acudir a las tecnología, y a las nuevas formas de trabajar como lo es el teletrabajo.

En Costa Rica el primer acercamiento del Sector Público al teletrabajo, se dio en 1999 cuando el BNCR implantó un plan piloto con el cual se pretendía retener personal calificado que no podía laborar en la institución por distintas razones, sin embargo el proyecto no resultó porque no se investigó el tema a fondo, y no se supo administrar de

manera adecuada.²²⁴ Este plan duró simplemente ocho meses por falta de investigación previa del tema que respaldara el plan piloto, lo que trajo consecuencias negativas, que no permitieron descubrir los beneficios que verdaderamente obtienen con el teletrabajo.

El primer intento de aplicación en una institución pública fue fallido, sobre todo por el poco conocimiento e interés en el teletrabajo, pues tanto los funcionarios, como las autoridades no les dieron la atención necesaria para que un modelo de trabajo de esta categoría fuera todo un éxito; además la sociedad entendía muy poco de estos temas por lo cual mostraron escaso interés en ellos.

Actualmente las tres instituciones públicas que se encuentran teletrabajando son el ICE, el BNCR y la UNED, instituciones las cuales ya pasaron la etapa del plan piloto y se encuentran aplicando plenamente esta nueva modalidad laboral. Cada una de ellas lo realiza con las diferencias necesarias debido al servicio que brindan; por lo que luego se realizará un análisis de cada una de ellas.

²²⁴ Vargas Rodríguez citada por RODRIGUEZ RECIO (Oreana). El Teletrabajo, tesis para optar por el título de licenciado en derecho, Campus Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2001, p 109.

Por su parte gran cantidad de otras instituciones se encuentran desarrollando el plan piloto, dentro de las cuales podemos mencionar la PGR, la CCSS, INA. Instituciones que posteriormente se analizarán.

Como se mencionó el Sector Público de Costa Rica a realizado varios intentos de teletrabajar, algunos de los cuales fueron fallidos debido a la falta de conocimiento, por lo cual la STGD, formó una grupo interinstitucional, con el fin de desarrollar de la mejor manera el teletrabajo en nuestro país, y sobre todo en las Instituciones Públicas.

STGD, inició sus labores dando talleres a las instituciones donde se les informaba que era el teletrabajo, y la forma de aplicarlo; básicamente la STGD creó las bases para que las instituciones implementaran planes pilotos, mediante los cuales se pudiera evaluar la viabilidad de utilizar esta modalidad de trabajo en cada una de las instituciones.

Gracias a estos esfuerzos de STGD existen muchas instituciones aplicando planes piloto, y otras teletrabajando, pero de una manera exitosa; ya que se logró que se tuviera conocimiento de la modalidad, y cambiar una poco la mentalidad en cada una de las figuras que intervienen en este proceso laboral a nivel público.

CAPÍTULO II

APLICACIÓN DEL TELETRABAJO: REALIDAD NACIONAL

Si bien es cierto, el Teletrabajo en sus orígenes modernos ha sido promovido desde y para el sector privado, actualmente, se ha considerado que uno de los actores más importantes para lograr la adecuada implementación y promoción, es sin duda el gobierno.

En nuestro país, particularmente en los últimos años, se ha decidido enfatizar en una visión de aprovechamiento de las TIC's. Esta tendencia, le ha permitido al país contar con una plataforma y estructura tecnológica y de comunicaciones dentro de los parámetros regionales, aceptable.

En este sentido, políticamente se ha entendido que dicha plataforma, representa una oportunidad de aprovechamiento bastante importante, especialmente mediante la implementación de proyectos o procesos que pretendan particularmente su máximo aprovechamiento, en miras de lograr una mayor eficiencia y simplificación de los trámites y servicios del Estado. En este orden y bajo las circunstancias señaladas, la

promoción e implementación del Teletrabajo dentro del sector público, se vislumbra como una alternativa válida, e importante.

Sección I. MARCO LEGAL NACIONAL - DECRETO, REGULACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO

Como parte importante de la investigación que aquí se desarrolla, se debe de realizar un análisis del teletrabajo en el Derecho Público, ya que como cualidad sobresaliente este sector tiene regulaciones laborales y de organización, diferente a lo que es la empresa privada.

Por lo tanto es de gran importancia, verificar la constitucionalidad de esta modalidad de trabajo, así como profundizar las bases legales que permiten la aplicación del teletrabajo en la Instituciones de Sector Público.

Cuando hablamos de teletrabajo en el Sector Público de nuestro país, se debe hacer un análisis no solo de las normas ya constituidas, sino que además es necesario realizar una descripción de algunas instituciones que se están enfrentando al teletrabajo. Esto debido a la poca regulación

que existe actualmente en lo que respecta al teletrabajo, es que se convierte necesario analizar casos prácticos que existen en el país.

1. ANÁLISIS DE LEGISLACIÓN QUE PERMITE LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO

Como se ha indicado lo largo de esta investigación el teletrabajo subordinado, tiene naturaleza laboral; y es por lo cual debemos de realizar un análisis jurídico, en el cual podamos descubrir el marco legal a nivel del Derecho Público que nos permite teletrabajar.

Por lo que analizaremos no solo la legislación que permite la aplicación, sino también la regulación con la que cuentan las instituciones que ya se encuentran inmersas en un plan piloto de teletrabajo.

A. MARCO LEGAL

El teletrabajo como ya se mencionó trae consigo grandes beneficios, los cuales se pretenden percibir en las instituciones públicas, las que al igual que en las empresas privadas han pretendido la aplicación de esta

nueva forma de trabajar, para así hacer sus instituciones más eficaces y productivas en los servicios que brindan.

Cuando hablamos del teletrabajo en el Sector Público, debemos indicar que se aplicará a las instituciones que son reguladas por el Estatuto del Servicio Civil, así como a las Instituciones Autónomas que se rigen por sus propios reglamentos internos, y las Instituciones Públicas en las cuales las relaciones con sus trabajadores son reguladas por el CT.

Nuestra COPOL nos dice que *Las instituciones autónomas del Estado gozan de independencia administrativa y están sujetas a la ley en materia de gobierno. Sus directores responden por su gestión*²²⁵, además el artículo 189 nos indica que son instituciones autónomas los Bancos del Estado, las instituciones aseguradoras del Estado, por último las que la COPOL establezca y los nuevos órganos que creare la Asamblea Legislativa²²⁶.

Como acabamos de citar cada institución autónoma goza de independencia administrativa, por lo tanto cada una de ellas que actualmente se encuentran teletrabajando están dentro de toda la legalidad para aplicar esta novedosa y tecnológica forma de trabajar, ya

²²⁵ Ver Constitución Política, *op. cit.*, art. 188.

²²⁶ *Ibidem*, art. 189.

que poseen toda la libertad para decidir y planificar la forma en que se llevaran las relaciones entre los empleados y sus jefes, esto debido a que deben de adaptar su forma de laborar y los servicios que brindan, buscando que estas puedan competir en un mundo globalizado como en que nos encontramos actualmente.

Gracias a esta autonomía es que cada una de las instituciones públicas decidirá la forma en que aplicará el teletrabajo, así como a qué empleados incluirán; todo esto de acuerdo con sus necesidades como Institución.

Es importante recordar que nuestra COPOL en sus artículos 191 y 192, nos indica que los empleados del Sector Público serán regulados por el estatuto del servicio civil, con el fin de que la administración pública sea más eficaz. Los servidores públicos será nombrados por idoneidad, y la única manera de ser despedidos es por las causales de despido justificado de nuestra legislación laboral²²⁷, por lo tanto los teletrabajadores de estas instituciones también deben de cumplir con las disposiciones del Servicio Civil, ya que si bien es cierto el teletrabajar modifica algunos aspectos importantes de la modalidad de trabajar, no se puede salir de las

²²⁷ Ver Constitución Política, *op.cit.*, art 191 - 192.

directrices superiores que ya posee cada institución, como sería en este caso el Estatuto del Servicio Civil o la COPOL en el caso de todos los trabajadores en general.

Por su parte se debe recalcar que para laborar bajo el Régimen del Servicio Civil se deben cumplir algunas exigencias de idoneidad de acuerdo al puesto en que se va a desempeñar, pues estos trabajadores contarán con algunos privilegios, pero a la vez con restricciones.

El artículo 20 del Estatuto del Servicio Civil nos establece “*que para ingresar al servicio civil, se requiere:*

a) *Poseer aptitud moral y física propias para el desempeño del cargo, lo que se comprobará, mediante información de vida y costumbres y certificaciones emanadas del Registro Judicial de Delincuentes, de los Archivos Nacionales, del Gabinete de Investigación y del Departamento respectivo del Ministerio de Salubridad Pública. (Mediante acción de inconstitucionalidad No. 1143-93, publicada en el Boletín Judicial No. 220 de 18 de noviembre de 1994, ha sido declarada inconstitucional la interpretación de este inciso hecha por la Dirección General de Servicio Civil, en cuanto implica no tramitar ofertas de servicio ni nombramientos a*

quienes se encuentren en el período del beneficio de ejecución condicional de la pena. Voto 5597-96. BJ No. 215 8-NOV-96).

Firmar una declaración jurada de adhesión al régimen democrático que establece la Constitución de la República.

Satisfacer los requisitos mínimos especiales que establezca el "Manual Descriptivo de Empleos del Servicio Civil" para la clase de puestos de que se trate.

Demostrar idoneidad sometiéndose a las pruebas, exámenes o concursos que contemplan esta ley y sus reglamentos.

Ser escogido de la nómina enviada por la oficina encargada de seleccionar el personal.

Pasar el período de prueba; y

Llenar cualesquiera otros requisitos que establezcan los reglamentos y disposiciones legales aplicables²²⁸".

La ley 1581 el Estatuto del Servicio Civil del 30 de mayo de 1953, nos dice que para seleccionar el personal, se realizaran pruebas de idoneidad, y que se admiten solo los que cumplan los requisitos del artículo 20, las pruebas son calificadas de 0 a 70 y una vez calificados dará preferencia a jefes de familia, a quienes ya trabajan o han trabajado

²²⁸ ESTATUTO DE SERVICIO CIVIL, N.1581 del 30 de mayo de 1953 Art. 20.

para el servicio civil. Cuando la Dirección General de Servicio Civil se le indica que existe un puesto vacante y que se necesita llenar, estos deben de presentar de la forma más rápida al jefe solicitante, la nomina de elegibles.²²⁹

Pero una vez que se encuentran dentro del régimen del Servicio Civil los trabajadores tendrán algunos derechos y deberes como lo son que no podrán ser despedidos al menos que incurran en una causal de despido, tendrán periodos de vacaciones de acuerdo al tiempo que tengan de laborar para la institución, podrán gozar de licencias para asistir a cursos de estudio, cuando cesen de sus funciones tendrán derechos a una indemnización, así como los demás beneficios que señala el artículo 37 del Estatuto del Servicio Civil;²³⁰ beneficios que no pueden ser suprimidos por ocupar una puesto teletrabajable, pues los empleados que teletrabajen son en su mayoría empleados que forman parte de la planilla de las diferentes instituciones y que mantendrán los derechos con los cuales les fueron contratados en un principio; y si fuera del caso que su contratación sea para teletrabajar, también mantendrán los derechos que exige el Estatuto del Servicio Civil.

²²⁹ Ver ESTATUTO DE SERVICIO CIVIL, op.cit., art 22-28.

²³⁰ Ibidem, art. 37.

En el Reglamento del Estatuto de Servicio Civil, se encuentra la principal fundamentación, que permite la aplicación del teletrabajado en los funcionarios del Servicio Civil, pues el artículo 50 inciso A del ya mencionado reglamento nos dice que *Los servidores públicos cumplirán los deberes que expresamente les señalan el artículo 39 del Estatuto y el artículo 71 CT así como todos los que fueron propios del cargo que desempeñan, de conformidad con el Manuel Descriptivo de Puestos y los reglamentos interiores de trabajo, a efectos de obtener la mayor eficiencia en los servicios de la Administración Públicas. Tendrán además las siguientes obligaciones:*

La prestación personal de servicios en forma regular y continua, en el lugar que el Ministerio o jefe autorizado lo indique, a los fines de garantizar la eficiencia de la Administración, o cual puede implicar el traslado o la reubicación del servidor dentro de un mismo programa presupuestario, de un programa a otro o de un ministerio a otro, movimientos que se harán de conformidad con los al efecto señalan el artículo 22 bis de este reglamento²³¹.

Este artículo la posibilidad de teletrabajar en este tipo de instituciones se encuentra completamente acorde con la ley, pues los

²³¹ REGLAMENTO DEL ESTATUTO DEL SERVICIO CIVIL, Decreto N°21 del 14 de diciembre de 1954, Art. 50.

empleados que laboran bajo este régimen pueden ser movidos y cambiados de programa, cuando su jefe lo autorice, con el objetivo principal de que la Administración Pública sea más eficiente, por lo tanto queda disposición de cada jefe si pone a sus empleados a teletrabajar, pero legalmente tiene la potestad de enviar a sus trabajadores al lugar que mejor le parezca, buscando que la administración sea más eficiente.

Es mediante el Decreto Ejecutivo N° 26662-MP, del dieciséis de febrero de mil novecientos noventa y ocho, que se autoriza al jerarca o jefe de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, para optar por la implementación de horarios flexibles a su discreción y por el tiempo que la Institución lo considere conveniente.²³² Este Decreto abre una puerta más para que el teletrabajo se pueda aplicar, ya que los jefes podrán implementar horarios flexibles, lo cual permite que los empleados públicos teletrabajen bajo la modalidad off line.

Podemos indicar que tanto el artículo 50 inciso A del Reglamento del Servicio Civil, así como el Decreto Ejecutivo N° 26662-MP; son de los principales soportes legales que permiten a las Instituciones Públicas teletrabajar.

²³² Ver Decreto N° 34704-MP-MTSS, op.cit., considerando 3

Por su parte el equipo coordinador de Teletrabajo, área laboral y del Servicio Civil nos viene a indicar que *Tratándose del Régimen de Servicio Civil, el documento “acción de personal” “funciona como el equivalente a un contrato de trabajo, en el tanto que representa todo un compromiso y una legislación (Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, además de leyes y disposiciones conexas) que regulan las condiciones de contratación para las partes. Dado que la modalidad de teletrabajo aún no está regulada en estas disposiciones, es necesario entonces elaborar un addendum al contrato de trabajo inicialmente pactado, en el que se indiquen con toda claridad las nuevas condiciones que han de prevalecer en el ambiente de teletrabajo:*

Identificaciones puntuales de las partes interesadas y sus calidades individuales y laborales.

Lugar de trabajo, antigüedad, clase y número del puesto que ocupa, propietario o interino del puesto.

Compromiso expreso de las partes.

Especificación de las tareas por realizar, conforme al puesto o cargo que desempeña.

Jornada y horarios y jornada extraordinaria si los hay, y tipo de control.

Visitas a la oficina.

Materiales, equipo y conexiones que suministraría la institución empleadora y condiciones en que se otorga. Responsabilidad asumida con respecto a su mantenimiento y arreglo.

Material, equipo y conexiones que suministraría el servidor. Responsabilidad asumida con respecto a su mantenimiento y arreglo.

Control de trabajo realizado. Márgenes de error. Calidad y cantidad. Informes.

Duración del contrato. Prórroga. Condiciones.

Suscribientes del documento

Original y copias. Distribución y archivo.

Incumplimiento de condiciones. Sanciones.

Fundamento legal.

Indicación clara que se le respetarán a las personas teletrabajadoras todos los derechos y beneficios que hubiera adquirido durante su trabajo en la institución, y que el tiempo que dure el teletrabajo constituirá parte integral de su contrato para todos los efectos. (Esta es una facultad que actualmente ejercen los Jefes de Recursos Humanos institucionales. Habría que determinar antes si el contrato se suscribiría por parte de este funcionario”)²³³.

²³³ Memorándum, Equipo Coordinador de Teletrabajo, área laboral y de Servicio Civil, del 10 de noviembre del 2008.

Cuando hablamos de teletrabajo en instituciones públicas o de Gobierno es necesario definir qué es servidor público, ya que éste es el sujeto que va a aplicar esta nueva modalidad en la realización de trabajo, la Ley General de la Administración Pública en su artículo 111 nos dice que *Es servidor público la persona que presta servicios a la Administración o a nombre o por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva.*

A este efecto considerándose equivalentes los términos funcionario público, servidor público, empleado público, encargado de servicio público y demás similares, y el régimen de sus relaciones será el mismo para todos, salvo que la naturaleza de la situación indique lo contrario.

No se consideran servidores públicos los empleados de empresas o servicios económicos del Estado encargados de gestiones sometidas al derecho común.

El Estatuto del Servicio Civil en su artículo 2, nos dice *"Para los efectos de este Estatuto se consideran servidores del Poder Ejecutivo, los trabajadores a su servicio remunerados por el erario público y nombrados por acuerdo formal publicado en el Diario Oficial".*

A través de la iniciativa del sector privado de teletrabajar, crea en la Administración Pública la inquietud de instaurar esta modalidad de trabajo con sus servidores, y es por esto que se permite a los funcionarios públicos prestar sus servicios de una manera no presencial, desarrollando la mayoría de su jornada de trabajo en su domicilio o en un lugar habilitado para teletrabajar, lo cual le da la potestad al empleado público recibir las ventajas de lo que es trabajar fuera de la institución, pero además este debe demostrar que es capaz de fijarse metas y cumplir éstas, para que así traiga beneficios a los servicios que presta cada institución.

Cada una de las instituciones públicas en las que se pretenda teletrabajar, lo aplicarán de acuerdo a sus normas internas, como por ejemplo uno de los casos que se analizará posteriormente que sería la UNED, la cual se apega a toda la descripción constitucional que ya mencionamos, pero que en el caso específico, acudirá a sus reglamentos internos, para poder aplicar el teletrabajo.

Se debe indicar que constitucionalmente, y a nivel del Régimen del Servicio Civil es completamente viable teletrabajar, y los empleados que se incluyan en este programa, va a depender de las funciones que

desempeñen, de sus capacidades como trabajador, y como elemento de gran importancia, será la necesidad que tenga su jefe respecto a su desempeño; por supuesto se tendrán algunas limitantes, y diferencias de una institución a otra, situación que se analizará de manera amplia en las siguientes secciones.

**A. DECRETO EJECUTIVO 34704-MP-MTSS, PROMOCIÓN DEL
TELETRABJO EN LAS INTITUCIONES PÚBLICAS DEL 31 DE
JULIO DEL 2008**

Para una perfecta aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas, no solo en las reguladas por el estatuto del Servicio Civil, sino también por las instituciones autónomas, el poder ejecutivo creo el decreto N° 34704-MP-MTSS el cual regulará la Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, decreto que deberán seguir y respetar todas las instituciones públicas que pretendan teletrabajar.

El Poder Ejecutivo se vio motivado a la creación del Decreto, ya que Costa Rica había aprobado la primera y segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; además de que, en el 2008 se celebró en San Salvador la segunda Conferencia Ministerial sobre la

Sociedad de la Información de América Latina. Fue en esta conferencia en la cual nuestro país se comprometió a incentivar la tecnología. Dentro de los compromisos de nuestro país fue el Meta 57, que incluye el teletrabajo, trabajo móvil y demás medios de trabajo por medio de las redes electrónicas²³⁴.

Costa Rica se comprometió ante otras naciones, a realizar un esfuerzo para incentivar el uso de medios tecnológicos, y nuevas modalidades de trabajo en las cuales la tecnología es el principal instrumento; y es esta una de las principales causas que motivan al Gobierno Costarricense a dictar decretos que permitan teletrabajar en las instituciones públicas, además de instar a las empresas privadas también aplicar tecnología en medios de trabajo.

Como se establece en los considerandos del Decreto N° 34704-MP-MTSS del 31 de julio del 2008, otra de las justificaciones para la aplicación del teletrabajo en nuestras Instituciones Públicas, es que el teletrabajo es una nueva modalidad de organización de prestación laboral, el cual se va a basar en tecnologías de la información, los cuales van a traer grandes beneficios al país, ya que fomenta la reducción del consumo del

²³⁴ Ver Decreto N° 34704-MP-MTSS, op.cit., considerando 1 y 2.

combustibles, lo cual traerá un impacto positivo al medio ambiente; como si fuera poco el hecho de que los funcionarios desempeñen total o parcialmente su jornada de trabajo desde su domicilio o lugar habilitados, ven aumentadas sus posibilidades de conciliación del desarrollo profesional con su vida personal y laboral²³⁵.

Una gran justificación de la entrada en vigencia de este Decreto es que la implementación del teletrabajo, aumenta las posibilidades de personas con discapacidad, mujeres o personas que por alguna razón no pueden estar fuera de sus hogares o domicilio por tiempo prologado.²³⁶

En el artículo 1 del vigente Decreto nos dice *"El presente Decreto tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo en las instituciones del Estado, como instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustible, la protección del medio ambiente, y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*²³⁷.

²³⁵ Ver Decreto N° 34704-MP-MTSS, op.cit., considerando 4.

²³⁶ Ibídem, considerando 9.

²³⁷ Ibídem, Art 1.

Para poder aplicar el teletrabajo cada institución pública deberá de conformar un equipo coordinador de los planes o programas de teletrabajo, adscrito a la STGD, e integrado por una persona representante de la STGD, quien lo preside, una del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, una del ICE, Dirección General del Servicio Civil, una del Ministerio de Planificación, y una del INS²³⁸. Mediante la creación de este equipo coordinador interinstitucional, las instituciones públicas podrán iniciar el desarrollo los programas de teletrabajo en cada una de sus dependencias.

Cada institución deberá desarrollar un programa de aplicación, el cual debe de contener como mínimo los siguientes extremos:

Objetivos del Programa de Teletrabajo, los cuales deben de responder a criterios de mejoramientos en la prestación de servicios a la ciudadanía, aumento en la productividad y mejora en la calidad de vida de los funcionarios.

Los puestos de trabajo que se incluirán en el Programa se fijarán atendiendo la naturaleza de sus funciones, de forma tal que éstas puedan desarrollarse parcialmente de manera no presencial. Podrán ser incluidos aquellos puestos de trabajo que requieran para su adecuado desempeño contactos

²³⁸ Ver Decreto N° 34704-MP-MTSS, op.cit, Art. 5.

personales frecuentes o atención directa al público, siempre y cuando su atención no requiera necesariamente su presencia en la institución.

Condiciones de los funcionarios que podrán solicitar su participación en el programa, quienes deberán encontrarse en servicio activo y contar con conocimientos suficientes de ofimática.

Número máximo de participantes y procedimiento de selección de los telefuncionarios que participará en el Programa.

Duración del Programa y de la prestación de servicios no presenciales en función de cada tipo de jornada.

Determinación del órgano responsable y los criterios para el control y sistema de evaluación del trabajo desarrollados de forma no presencial²³⁹.

Cada institución estatal debe de tomar en cuenta aspectos de orden laboral de gran importancia como los siguientes:

"Salvo que se determine otra modalidad posteriormente, todos los programas que se implementen con base en este Decreto tendrán carácter temporal, lo que de ninguna manera afectará los contratos por tiempo indefinido que ya tengan los teletrabajadores con la misma entidad o institución.

²³⁹ Ver Decreto N° 34704-MP-MTSS, op.cit., Art. 3.

Los teletrabajadores no estarán sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, cuando desempeñen las labores en su domicilio personal o lugar habilitado a los efectos. Se exceptuarán de lo anterior los teletrabajadores, que por la naturaleza de sus funciones requieran previamente horario definido. Las regulaciones y controles de los teletrabajadores, que estarán sujetos a un tipo de jornada u horario, serán designadas en forma general por el Equipo Coordinador y específicamente por los equipos institucionales.

Para aquellos Teletrabajadores, que no están sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, la eficiencia y cumplimiento en las labores encomendadas a las personas teletrabajadoras se medirá de acuerdo con la producción-meta, en cuanto a calidad y cantidad, según los informes que al efecto se presentarán y aprobarán oportunamente.

Los teletrabajadores mantendrán y se beneficiaran de los mismos derechos y obligaciones, garantizados por la legislación, los contratos de trabajo y los convenios colectivos aplicables, que tienen los demás trabajadores de la institución.

Para todos los efectos y en lo que fuere aplicable, se atenderán las reglas del contrato a domicilio, regulado en el capítulo noveno, de los trabajadores a domicilio, artículo del 109 al 113 del CT²⁴⁰.

²⁴⁰ Ver Decreto N° 34704-MP-MTSS, *op.cit.*, Art. 4.

Como se ha venido explicando durante esta investigación se deben respetar los derechos y las condiciones que ya posee el trabajador, de forma que estos no desmejoren las condiciones de estos; pero por el simple hecho de teletrabajar se deben de respetar las disposiciones legales anteriormente descritas, pues si bien es cierto que se debe de tratar de mantener las condiciones de trabajo, el decreto procura adaptar el teletrabajo a la realidad de nuestro país, y por lógica nos va a marcar las pautas a seguir a la hora de en que este se va a llevar a la práctica.

En lo que respecta a lo laboral, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, seguirán siendo los encargados de velar que no se esté dando ninguna violación a la COPOL, al CT, y a los Convenios Internacionales de la OIT; además tendrá la obligación de intervenir en el momento que conozca una situación irregular.

Cada una de las instituciones públicas que desee colocar algunos de sus trabajadores a teletrabajar, e impulsar esta tecnológica modalidad de organizar la fuerza laboral, deberá de constituir una Comisión Institucional, la cual estará a cargo de la dirección general administrativa, y esta tendrá que seguir las directrices y lineamientos emanados del equipo coordinador; además deberán velar porque exista la infraestructura

de telecomunicaciones, que los trabajadores tengan acceso a equipos de computación, deberán de capacitar los trabajadores, la comisión debe comprometer a realizar una evaluación de forma permanente y así proponer correctivos al desarrollo²⁴¹.

Según el marco que viene a regular el Decreto, cada organización institucional que decida teletrabajar, debe tener su Comisión Institucional, la cual se debe alinear a los lineamientos y directrices del Equipo Coordinador.

Vamos a indicar que el Decreto es el único marco legal existente en nuestro país para regular específicamente el teletrabajo, será la referencia que utilizarán todas las Instituciones que deseen teletrabajar, es a partir de este Decreto que cada una de ellas justificará la utilización de teletrabajadores en sus Instituciones, además que el presente decreto servirá de base para que cada institución pueda desarrollar su propia regulación a esta novedosa modalidad de trabajo.

BOLAÑOS CÉSPEDES, en su obra Organización Compleja de Empresas y sus Efectos en el Derecho del Trabajo, una Visión

²⁴¹ <http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/index.html>, última consulta: 16 de agosto, 2009.

Costarricense, refiere que las condiciones que contempla este decreto ejecutivo resulta aplicables a personas que ya forman parte de la planilla de funcionarios permanentes del Estado y de sus instituciones, por lo que la modalidad de trabajo a la cual se sujetarían no implica modificación ni en la naturaleza pública del empleo no en su antigüedad, récord de trabajo, o discusión sobre la existencia de una relación subordinada²⁴².

B. DECRETO EJECUTIVO 35434-5-MTS, IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN MUEJRES QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE EMBARAZADO QUE PRESTEN SERVICIOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y EMPRESAS PÚBLICAS DEL ESTADO Y TODAS LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO

Este decreto entró a regir el día 12 de agosto del 2009, lleva el nombre de **Implementación del teletrabajo en mujeres que se encuentren en estado de embarazo que presten servicios en Instituciones Públicas y Empresas Públicas del Estado y todas las empresas del Sector Privado.**

²⁴² BOLAÑOS CESPEDES (Fernando). **Organización Compleja de Empresas y sus Efectos en el Derecho del Trabajo, una Visión Costarricense.** www.juridica.s.unam.mx, p 20.

Es de gran importancia señalar que el presente decreto es de carácter temporal, su entrada en vigencia tiene su razón de ser en la emergencia sanitaria nacional por la conocida epidemia humana influenza.

El considerando quinto nos justifica este decreto indicando que las mujeres embarazadas son más propensas a infecciones y enfermedades que pueden tener consecuencia sobre su propia salud así como para el producto en gestación. Es así que la influenza pandémica AH 1 N 1, conocida como epidemia humana de influenza, puede poner en riesgo este grupo poblacional²⁴³.

El artículo 1 de este decreto nos dice que *La mujer que preste servicios en instituciones públicas y empresas públicas del Estado y en cualquier empresa del sector privado, que se encuentre en estado de embarazo, podrá prestar sus servicios desde su domicilio, o lugar habilitado para esos efectos, sujeto a la naturaleza de sus funciones, de forma tal que*

²⁴³DECRETO IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS MUJERES QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE EMBARAZO QUE PRESTEN SERVICIOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y EMPRESAS PÚBLICAS DEL ESTADO Y TODAS LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO, N.35434-S-MTSS, del 12 de agosto del 2009, Considerando 5

el trabajo que desarrolla pueda realizarse en los términos del Decreto Ejecutivo No. 34704-MP-MTSS del 31 de julio del 2008²⁴⁴.

Se debe de recalcar que este artículo contempla la posibilidad de que las mujeres en estado de embarazo teletrabajen, pero no podrá ser en todos los casos pues el mismo artículo nos remite al decreto numero 34704-MP-MTSS, en el cual como ya vimos nos dice que no todas las actividades son teletrabajables, y es por esto que el presente artículo nos dice que se podrá acoger a esta modalidad de prestación laboral según la naturaleza de sus funciones y los términos del decreto ya mencionado.

De forma más específica el artículo 5 hace mención quedan excluidas de la presente modalidad, la trabajadora en estado de embarazo, que por la naturaleza de sus funciones, requiera su presencia en el centro de trabajo²⁴⁵

Dentro de las características en las cuales se implantará el teletrabajo en empleadas en estado de embarazo podemos mencionar:

a) Los contratos de trabajo gozarán de las mismas condiciones para las que inicialmente fue contratada la servidora.

²⁴⁴ Ver Decreto N .35434-S-MTSS, op.cit, art. 1

²⁴⁵Ibidem, art. 5

- b) Se mantendrán los mismos derechos y obligaciones estipuladas en su contrato de trabajo inicial, así como otros derechos laborales adquiridos.
- c) El hecho de acogerse a esta modalidad, no interrumpe la continuidad de sus servicios ni de otro tipo de derechos²⁴⁶.

Esta modalidad de trabajo puede ser suspendida por aborto del producto gestante, nacimiento, o porque se suspenda la modalidad del teletrabajo, por situaciones como el incumplimiento de las fuentes jurídicas establecidas²⁴⁷.

Como se puede observar el presente decreto es simplemente una medida de seguridad mas por la alerta que vive el país debido a la epidemia humana de influenza, pero que a pesar de esto, no todas las mujeres embarazadas pueden teletrabajar, por lo que a no todas se le aplicará este decreto. Además es necesario señalar que en todos los puntos que no están expuestos y regulados en el decreto 35434-S-MTSS, se deberá subsanar con el decreto 34704-MP-MTSS en lo respectas a las instituciones del Sector Público.

²⁴⁶ Ver Decreto N -35434-S-MTSS, op.cit, art. 8

²⁴⁷ Ibídem art. 6 y 9.

Este decreto es de creación muy reciente, por lo tanto no conocimos ningún caso en el cual se aplicara, mas sin embargo en la UNED una de sus trabajadoras se unió al teletrabajo y se encontraba en estado de embarazo; pero fue tomada como una más del grupo de teletrabajadores, pues inició sus labores antes de que entrara en vigencia este decreto.

2. FUNCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

El efectivo aprovechamiento y utilización de las tecnologías de la información y comunicación, han dado un gran paso a la reducción de las brechas que anteriormente se producían por trámites engorrosos en el desarrollo social-económico costarricense.

En el gobierno de turno de nuestro país se ha dado un gran impulso a la apertura en las instituciones públicas, promoviéndose el uso de las TIC's, las cuales son herramientas vitales para así poder Costa Rica competir a nivel internacional, simplificando y haciendo más eficiente las operaciones y servicios de éstas. Dentro de los objetivos llevados a cabo por el Gobierno de la República, se ha impulsado la promoción y regulación del Teletrabajo en las instituciones del Estado, a tal forma de que se crea la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, *"órgano de*

coordinación y definición política de alto nivel que diseña y planifica las políticas públicas en materia de gobierno digital".²⁴⁸

A. CREACIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE GOBIERNO

11T 4rs TPII A T

Como interés público por una transformación e innovación tecnológica, el Gobierno de Costa Rica a través de la Primera Vicepresidencia en ejercicio de la Presidencia de la República y Ministro de la Presidencia y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, firman el Decreto Ejecutivo de la promoción del teletrabajo en las Instituciones Públicas N° 34704, evidenciando el interés público en fomentar el teletrabajo en las instituciones públicas, siendo necesario el conformar un Equipo Coordinador de los planes o programas de teletrabajo, adscrito a la STGD.

Así las cosas, explicaremos de forma general la creación de la STGD, pues es quien coordina la implementación de las políticas públicas.

²⁴⁸ **DECRETO EJECUTIVO SOBRE LA CREACIÓN DE LA COMISIÓN INTERSECTORIAL DE GOBIERNO DIGITAL**, N° 33147-MP de 08 de mayo del 2006. Artículo 1°.

El primer intento rescatable y estructurado de contar con un bosquejo público de Gobierno Digital en nuestro país, lo ubicamos en la administración de Miguel A. Rodríguez (2000-2002), cuando se acuerda la creación del Programa Impulso y Agenda Digital, el cual se concentraba en cinco áreas de acción:

- Modernización de la infraestructura en telecomunicaciones, gracias a proyectos Red de Internet avanzada;
- universalización del acceso a Internet, por medio del uso del correo electrónico y programas de financiamiento;
- promoción de una nueva economía, fomentado con proyectos de Pymes en línea, Sistema de Información Empresarial (SIEC), Marketplacecostarica.com, Turismo en línea;
- impulso del Gobierno Digital, con la creación de un portal gubernamental;
- adaptación del marco regulatorio con la presentación del proyecto de ley de Firma y Documentos Electrónicos.

En el siguiente Gobierno, administración Pacheco (2002-2006), se creó la Comisión Nacional de Tecnología de la Información y la Comunicación (CONATIC), teniendo como objetivo el coordinar y ampliar

un ordenado desarrollo de la participación estatal, en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Ahora bien, como parte de un programa integral de promoción pública de las tecnologías de la información y comunicación, integrado por proyectos tales como: el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), Compras en línea (COMPRARED), el Sistema de Tributación Electrónica (SITEL), Sistema Costarricense de Informática Jurídica (SCIJ), el pago de servicios públicos por vía electrónica con la integración de instituciones que prestan servicios públicos con diferentes instituciones bancarias, el Portal y servicios del Ministerio de Hacienda Sistema de Recursos Humanos, Planilla y Pago (SIRHP) y el Sistema Interbancario de Negociaciones y de Pagos Electrónicos del Banco Central (SINPE); la administración Arias Sánchez, establece la creación, mediante decreto, de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital

Asimismo, se conforma la STGD, como órgano e instrumento ejecutor de las políticas y lineamientos establecidos por dicha Comisión Intersectorial. La Secretaria, se vislumbra como el órgano responsable de incrementar la eficiencia y la transparencia en el Sector Público, a través

del uso estratégico de las tecnologías digitales, y que la mayor cantidad de habitantes se beneficie de sus servicios.

El proceso formativo del programa de Gobierno Digital, durante la administración Arias Sánchez, ha supuesto la promulgación de diversos decretos ejecutivos, por medio de los cuales, el Gobierno ha procurado establecer y adaptar el programa a diversas coyunturas, particularmente políticas. En este orden, se han promulgado los siguientes decretos, los cuales se presentan por orden cronológico: Comisión Intersectorial de Gobierno Digital N° **33147-MP** del 08 de mayo del año 2006; Reforma Comisión Intersectorial de Gobierno Digital N° **34093** del 10 de octubre del año 2007; Reforma Integral del Decreto Ejecutivo N° 33147-MP que Crea la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y la STGD N° **34413-MP** del 06 de marzo del año 2008; se reforman parcialmente los artículos 2° y 4° del decreto ejecutivo N° 33147 que crea la comisión intersectorial de gobierno digital y la secretaría técnica de gobierno digital N° **34702-MP**; N° **35139-MP-MIDEPLAN** del 18 de marzo del año 2009; y Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas N° **34704-MP-MTSS** del 31 de julio del año 2008.

Seguidamente se expondrán, los aspectos generales más importantes de los primeros cinco Decretos Ejecutivos mencionados, no así el Decreto N° 34704 del 31 de julio del año 2008, pues se ha mencionado en el apartado anterior, así que resulta innecesario de volver a retomar.

A.1. Decreto Ejecutivo de Creación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, N° 33147-MP del 08 de mayo del año 2006

Al considerar el Gobierno de la República, que "las tecnologías digitales son una herramienta idónea para simplificar y hacer más eficientes sus operaciones y servicios, incrementar la transparencia y la participación ciudadana",²⁴⁹ debe combinarse la tecnología con esquemas eficientes de trabajo, requiriéndose de una Secretaría que pueda coordinar, integrar y además revisar las políticas, por ello es que se decreta la creación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, integrada por:

"a) La Primera Vicepresidenta de la República, quien la presidirá.

b) El Ministro o Viceministro encargado de la Coordinación Interinstitucional.

²⁴⁹ Ver Decreto Ejecutivo crea Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, op.cit., Considerando 1°.

- c) *El Ministro o Viceministro de Comercio Exterior.*
 - d) *Ministro o Viceministro de Ciencia y Tecnología.*
 - e) *El Presidente Ejecutivo o el subgerente de telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad.*
 - f) *Un representante de uno de los Bancos Estatales del Sistema Bancario Nacional.*
 - g) *Un representante de la Fundación Omar Dengo.*
 - h) *El Ministro o Viceministro de Hacienda.*
 - i) *El Ministro o Viceministro de Planificación Nacional y Política Económica.*
- En ausencia de la señora Primera Vicepresidenta de la República, presidirá la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital el Ministro o Viceministro de Planificación Nacional y Política Económica.*"²⁵⁰

Se hace gran énfasis a la importancia del uso de las tecnologías digitales como instrumento fundamental, para brindar un mejor servicio y disminuir las brechas digitales, visto a Costa Rica desde un plano en relación con sus habitantes, por el tema del suministro de información transparente y democracia participativa en la función pública, pues se simplifican los trámites; asimismo desde la perspectiva con el resto del

²⁵⁰ Ver Decreto N. 33147, op.cit, Artículo 2°.

mundo, generando un crecimiento empresarial de la productividad nacional.

Se establece que la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, entendida como la Comisión, estará regulada – en lo que resulte aplicable – por las disposiciones de la LGAP, en especial por el capítulo tercero de los órganos colegiados.

Además se define lo que corresponde a la Comisión, siendo lo relevante:

“a) Definir las políticas en materia de Gobierno Digital para las Instituciones del Sector Público.

b) Velar por la armonización y compatibilidad de las políticas institucionales con las políticas que establezca ella misma en materia de Gobierno Digital...

c) Priorizar los servicios críticos de los habitantes.

d) Caracterizar el modelo gobierno digital.

e) Aprobar los proyectos a desarrollar en materia de gobierno digital.

f) Orientar a las instancias públicas competentes...

g) Definir los estándares de interoperabilidad, seguridad y usabilidad que faciliten la interconexión segura y amigable, necesarias para digitalización del Estado y la colaboración interinstitucional.

- h) Coordinar con las demás instancias públicas y privadas para el cumplimiento de sus objetivos.*
- i) Aprobar los planes de trabajo de la Secretaria Técnica de Gobierno Digital.»²⁵¹*

Así se estarían estableciendo las funciones de la Comisión de la Secretaría Técnica, siendo determinada como la cabeza de dicha estructura, ello básico de determinar, pues son quienes marcarían la dirección de las políticas a implementar.

En otro orden de ideas, se describe la figura de la STGD, constituyéndose como un órgano adscrito a la Presidencia de la República, conformada por un (a) Secretario (a) actuando como coordinador (a) general, encargándose de ejecutar las políticas e incrementar la eficiencia y transparencia, los que han sido objetivos claves en el sector público a fomentar, por medio del uso de las TIC's.

Por último y no por ello menos importante, es importante rescatar de este Decreto, los objetivos asignados a la STGD, los cuales de forma resumida son:

²⁵¹ Ver Decreto N. 33147, op.cit, art 5.

"Procurar los servicios críticos de los habitantes...

Incrementar la transparencia y el acceso a la información gubernamental.

Facilitar los mecanismos de ciudadanía activa en la interacción con el Estado.

Fomentar el acceso a las tecnologías digitales entre los ciudadanos.

Promover la utilización de tecnologías digitales para efectos de simplificar trámites...

Incentivar la eficiencia en la Administración Pública por medio del uso de las tecnologías digitales.

Velar por el modelo de gobierno digital...

Procurar el uso eficiente de los recursos gestionados por el Estado...

Colaborar con la Comisión en las tareas que ésta le asigne para el cumplimiento de sus objetivos".²⁵²

Es indudable que con la creación de la STGD, y de la mano del uso de las tecnologías digitales, resulta ser buen resultado del esfuerzo por el desarrollo de una estructura para un Estado competitivo, eficiente y más participativo, confiriéndose una serie de funciones (las anteriormente citadas), necesarias para que pueda la Administración Pública ser más

²⁵² Ver Decreto N. 33147, **op.cit**, Art 7.

moderna, estando a la disposición de los usuarios, ofreciendo mejores instrumentos para participar en los servicios que se brinden.

A.2. Decreto Ejecutivo de Reforma Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, N° 34093 del 10 de octubre del año 2007

El motivo de creación de este Decreto, se motiva en la obligación de readecuar la conformación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, con ocasión de la renuncia del Dr. Kevin Casas al cargo de segundo Vicepresidente de la República.

Describiendo el numeral primero, la reforma del artículo 2° inciso a) del Decreto Ejecutivo N° 33147-MP del ocho de mayo del año dos mil seis, variando quien preside la coordinación de la Comisión, siendo ahora la Primera Vicepresidente de la República.

A.3. Decreto Ejecutivo de Reforma Integral del Decreto N° 33147-MP, N° 34413 del 06 de marzo del año 2008

Se crea por la necesidad que se surge al implementar el Decreto Ejecutivo N° 33147, pues en su aplicación resulta evidente el deber de

redefinir el papel de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y la STGD.

Quedando, en lo que nos interesa, de la siguiente manera:

3° "Que el papel de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital debe enfocarse al diseño de las políticas y el establecimiento de los proyectos que deben realizarse en materia de Gobierno Digital.

*4° Que la Secretaría Técnica de Gobierno Digital debe desenvolverse como una unidad ejecutora de las decisiones de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital."*²⁵³

A.4. Decreto Ejecutivo de Reforma Parcial de los artículos 2° y 4° del Decreto N° 33147, N° 34702 del 06 de mayo del 2008

Reforma al Decreto Ejecutivo N° 33147-MP anteriormente mencionado, porque tanto el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), como el Ministerio de Hacienda, manifiestan su interés de integrar la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital en razón de sus funciones e implicaciones en el actuar del Estado, reformándose

²⁵³ Ver Decreto N° 33147-M, **op.cit.**, Considerando 3° y 4°.

parcialmente los artículos 2° y 4° del Decreto Ejecutivo que crea la Comisión.

A.S. Decreto Ejecutivo N° 35139-MP-MIDEPLAN del seis de abril del año 2009

Es producto de la modernización del Estado, transformando los esquemas de trabajo, para así aprovechar los recursos utilizados en las relaciones de las instituciones gubernamentales.

Define a la Comisión Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (CONATIC), como el órgano que estará encargado de proponer políticas y/o estrategias de las TIC's al Sector Público, además de brindar recomendaciones de lineamientos técnicos y administrativos que orientarían las acciones, siendo necesario que toda política, estándar y proyecto le sea comunicado por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Se da un protagonismo importante al ICE, encontrando como razón que al plantearse las estrategias y concretar acciones Gobierno Digital, muchas de ellas guardan relación directa con las competencias propias del

ICE, por ello es que asume el liderazgo particularmente en la ejecución de proyectos dentro del Sector Público, con fundamento en el ejercicio de su autonomía. Así las cosas, en el numeral 2° se establece que: *"Con fundamento en la expresa disposición autónoma del ICE contenida en el "Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional" entre el Gobierno de la República y el Grupo ICE suscrito el 5 de diciembre del 2006, designase al ICE como la Secretaría Técnica de Gobierno Digital. La Secretaría Técnica de Gobierno Digital será el órgano ejecutor de las políticas, estándares y proyectos que defina la Comisión para incrementar la eficiencia y la transparencia en el Sector Público por medio del uso estratégico de las tecnologías digitales con el fin de empoderar a los habitantes en el uso de servicios públicos... El ICE podrá determinar las vías de ejecución que considere convenientes para el cumplimiento de lo aquí dispuesto..."*²⁵⁴

Y aunado a lo anterior, el presente Decreto Ejecutivo, deroga los Decretos Ejecutivos N° 33147-MP de 8 de mayo del 2006, N° 34093-MP de 10 de octubre del 2007, N° 34413-MP de 6 de marzo del 2008 y N° 34702-MP de 6 de mayo del 2008.²⁵⁵

²⁵⁴ Decreto Ejecutivo N° 35139-MP-MIDEPLAN de 18 de marzo del 2009. Art 2.

²⁵⁵ Ibidem, art 5.

B. GENERALIDADES

Se dice que Gobierno Digital es la "puerta a la modernización; la llave, es la tecnología"²⁵⁶, pues gracias a su creación, se promociona como cultura para nuestra promoción, el uso de las tecnologías de información para transformar la manera como presta su servicio el Gobierno con los ciudadanos; modernizando, simplificando, haciendo más eficiente e incluso, dando mayor productividad con mejor calidad, la prestación de servicios de la administración pública.

Ha logrado llevar a cabo, que las instituciones públicas incursionen en esquemas innovadores que logren mejorar el desarrollo y competitividad de Costa Rica.

Gobierno Digital, posee como misión el "proveer servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos y empresas, para agilizar y hacer más transparente la gestión pública"²⁵⁷; se debe tener presente que la Secretaría se concibió como una instancia promotora, en todas las fases del proceso, de la competitividad y productividad del país, mejorando la

²⁵⁶ <http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/index.html>, última consulta: 16 de agosto, 2009.

²⁵⁷ *Ibidem*.

relación gubernamental con los ciudadanos, por el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Se debe tener presente, que el proceso de elaboración del plan de acción de Gobierno Digital, dentro del sector público, es el resultado del interés y visión, de un proceso de participación, consulta y concertación de entidades del Estado. Debiendo Gobierno Digital, adaptar los siguientes principios:

- "Gobierno centrado en el ciudadano.
- Visión unificada del Estado.
- Acceso equitativo y multicanal.
- Gobierno en Línea es más que tecnología.
- Protección de la información del individuo.
- Credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea".²⁵⁸

El avance se produce con la definición de los Principios anteriormente mencionados, recayendo sobre los ejes estratégicos para el cumplimiento de los objetivos de su creación. Así las cosas, aunado se describen objetivos, los cuales resultan ser esenciales para la obtención de

²⁵⁸ **Plan de Acción. Gobierno Digital 2008-2010. Costa Rica.** Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD), enero 2008. San José, Costa Rica. P. 14.

los resultados esperados dentro de éste proceso evolutivo, logrando suprimir la interoperabilidad de las dependencias. Los que son:

"Alcanzar un nivel significativo de cultura gobernanza de las TIC's en el *sector* gobierno;

- Mejorar y asegurar servicios y procesos gubernamentales claves;
- Fomentar la interoperabilidad de procesos y trámites de las instituciones;
- Alcanzar un nivel significativo de conectividad del Estado.
- Mejorar de manera significativa el acceso y cultura tecnológica de los ciudadanos;
- Establecer mecanismos y procedimientos para la gestión propia de la Secretaría que impacten positivamente a instituciones y funcionarios del Estado".²⁵⁹

A grades rasgos, la estrategia de la creación y desarrollo de Gobierno Digital, es que con el uso y aprovechamiento de las TIC's, sea posible aportar o bien contribuir, a la construcción de toda una estructura estatal, de gran transparencia y participativa, prestando una mejor calidad en los servicios por canales que facilitarían la participación tanto a los ciudadanos como a las empresas. Con el fin principal de poder contar con

²⁵⁹ <http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/index.html>, última consulta: 16 de agosto, 2009.

un sector más productivo por la competencia, con toda una organización moderna de administración pública; promulgando la información e instrumentos para una participación en las dimensiones necesarias.

C. PROGRAMA DE TELETRABAJO

El Decreto N° 34704 de Promoción del teletrabajo en las Instituciones Públicas, al indicar las pautas generales de aplicación del teletrabajo en el sector público en cuanto a sus programas de implementación, establece que para el cumplimiento del Decreto, debe conformarse un Equipo Coordinador (del cual anteriormente se ha hecho referencia) estando adscrito a la STGD, quienes indicarán las pautas generales en cuanto a su aplicación en los entes estatales que opten por dicha modalidad de trabajo.

Como fundamento, encontramos que Gobierno Digital dentro de la matriz de las líneas de acción, se ha establecido la transparencia, para que en el Sector Público se alcance un nivel aceptable de caracteres culturales hacia el uso de las TIC's, contando con el apoyo económico para apoyar los proyectos, conforme las mismas instituciones públicas establezcan la estrategia e impulsen su implementación.

Gobierno Digital se da a la tarea de establecer lineamientos generales, los cuales se puedan adaptar a las circunstancias y necesidades, propias de cada institución pública, en miras del apoyo de desarrollar esquemas adecuados, para la implementación del teletrabajo, conservando como objetivo, el "aplicar un sistema de trabajo complementario a los existentes, que le permita a las personas que desempeñan actividades que sean teletrabajables, desarrollar su gestión desde su hogar o centros destinados para tal fin"²⁶⁰

A lo que crean pasos para la puesta en marcha de un Plan Piloto del Teletrabajo, dividiéndolos en fases generales necesarios para que la Institución pueda construir el Plan Piloto, los cuales seguidamente haremos un breve resumen, retomando lo básico que debe tenerse presente:

C.1. FASE 1: Diseño del programa

En la presente fase, lo que recomiendan a la Institución es la creación del equipo coordinador del programa, siendo compuesto por una interdisciplinariedad del personal más capacitado para asumir el Plan, los

²⁶⁰ Ver Plan de Acción. Gobierno Digital 2008-2010. Costa Rica, op.cit p. 40.

cuales deberán responsabilizarse con las tareas acometer, y contar además con el mejor manejo de toma de decisiones.

El principal papel de éstos, será "el diseñar y buscar las estrategias para poner en marcha el programa de teletrabajo".²⁶¹ Y ya será iniciado el Programa, serán los encargados de velar por el mantenimiento del mismo, como evaluarlo.

Es importante que quienes conformen el Equipo, posean definido el manejo de argumentos / objetivos, en relación con el alcance que pueda tomar el mismo, para la toma de decisiones, identificándose la perspectiva de la entidad con el teletrabajador.

Dentro de esta fase, la STGD, cita características generales que debe poseer el Plan Piloto, para que el equipo responsable determine el alcance.

Entre ellas:

- "Período corto de tiempo. De 6 meses a un año.
- Presupuesto reducido. Poca inversión en equipos y tiempo de personal limitado para operativizar el programa.
- Número limitado de participantes: Menos de 15.

^{26.1} **Referencias para Desarrollar un Plan Piloto de Teletrabajo en el Sector Público.** Secretaría Técnica de Gobierno Digital, agosto 2008. San José, Costa Rica. p. 8.

- Componentes de evaluación ...
- Determinación del punto de decisión ..."²⁶²

Se recomienda que se cree un mecanismo, en que se pueda delimitar la elegibilidad de los potenciales candidatos, pues así se ayuda la Institución a crear un filtro, en el que de forma general, se pueda elegir el personal idóneo, clasificándose por personalidades y los puestos específicos que ejercieren. Se cita como criterio fundamental, que el trabajador posea la voluntariedad de aplicar para la modalidad de teletrabajo, una experiencia razonable en el ejercicio de su puesto, pues puede ayudar al empleado a la adaptación de esta forma de trabajo.

Se hace ver a los encargados del Plan Piloto del ente estatal, que es importante que haya una variedad de puestos de trabajo, pues ello acreditaría a un mejor los resultados del mismo, reflejándose en las diversas circunstancias que se dieron, por ese cruce de empleados que se desempeñaron.

También debe hacerse previo a comenzar el programa de prueba, un estudio de los equipos necesarios, para definir si serán brindados por la

²⁶²Ver Referencias para Desarrollar un Plan Piloto de Teletrabajo en el Sector Público, **op.cit**, p. 12.

misma Institución, o según sus necesidades, lo recomendable sería que el mismo teletrabajador los aporte.

STGD hace alusión a la necesidad de estarse realizando una evaluación básica, haciéndolo posible con actividades como:

- "Sondeo (antes y después) entre teletrabajadores, sus jefes y otros colaboradores del programa.
- Análisis de las actividades del programa realizadas.
- Entrevistas individuales y por grupos a teletrabajadores, a sus jefes y otros colaboradores en el Programa.
- Análisis de indicadores de rentabilidad del programa, etc."²⁶³

C.2. FASE 2: Definición de la política en materia de trabajo

Una vez aprobada la propuesta del Plan Piloto por la Dirección, debe procederse a creación del documento, el cual luego ejercerá la función de vínculo, entre la entidad y los responsables de ella.

En relación a las condiciones básicas del trabajador y su status, el empleador se compromete, por medio de un documento físico, a mantener

²⁶³ Ver Referencias para Desarrollar un Plan Piloto de Teletrabajo en el Sector Público, *op.cit.*, p. 15.

las condiciones básicas en su caso, por ejemplo el tema del salario, beneficios, responsabilidades, ente otros.

Aconseja que la entidad firme un contrato con el teletrabajador, llamado como adendo, donde se resguarden las especificaciones a las que se hace referencia el Plan Piloto, dejando en escrito los obligaciones y derechos, lo cual es la mejor manera para su realización.

C. 3. FASE: 3: Aplicación del programa de teletrabajo

Este proyecto de Teletrabajo, que en materia de e-gobierno lo han dirigido a desarrollarse en un corto y mediano plazo, en una primera fase cubriendo al ICE y la UNED, busca vencer el problema de la poca importancia que direccionan hacia la planificación, con la meta de aplicarlo a un sistema de trabajo complementario a los ya existentes, para que los trabajadores puedan desarrollar su función pública, desde la casa o centro destinado para ello.

3. ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO

En la apertura del teletrabajo en las Instituciones Públicas, resulta necesario mencionar aspectos que deben ir enmarcados en el adendum, para que la puesta en marcha de los programas de aplicación dentro de la Institución resulte lo idóneo posible, ya que de lo contrario le sería inseguro al funcionario, e incluso a la misma jefatura, de aplicar un Plan Piloto sin ningún marco legal que regule las pautas básicas que a continuación se desarrollarán, pues reúnen importantes condiciones laborales.

A. ASPECTOS DE CONFIDENCIALIDAD

La figura del teletrabajo subordinado comprende una serie de derechos y obligaciones entre las partes del contrato, recayendo en el telepatrono, el velar por la debida protección de los datos que circularían en la red, pues la información confidencial es una de los principales activos de las instituciones. Como consecuencia de la importancia que reviste la información de una organización o entidad en la actualidad, se requiere de una regulación de forma oportuna.

La Real Academia de la Lengua Española define “Confidencial” como “que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas”, y “Confidencialidad” como “la cualidad de confidencial”.²⁶⁴ THIABAULT nos dice que es una obligación que se refiere a “aquello que es reservado y no a lo que es conocido en general o en particular por la empresa a la cual se transmite, y alcanza a todos aquellos datos, métodos y recursos organizativos, etcétera, no necesariamente originales, cuyo conocimiento por parte de otras empresas de competencia puede causar perjuicios, de ahí que queden excluidos de esta obligación los datos técnicos o científicos elementales, las noticias banales o de dominio público.²⁶⁵

Entonces, será todo aquél conocimiento e información expresamente y previamente identificados en escrito por la empresa, como confidencial, a los que el teletrabajador tenga acceso durante el término de la relación laboral, debiendo mantenerlo bajo la más estricta confidencialidad, lo cual implica que no puede divulgar ni publicar dicha información, y mucho menos estaría autorizado para divulgar o publicarla a terceros, con

²⁶⁴ http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/legal/informacion_confidencial.mspix, última consulta: 29 de agosto del 2009.

²⁶⁵ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 192.

excepción de los casos en que el ente expresamente lo haya autorizado (también por escrito).

Para nadie es un secreto, que internet ofrece una gran serie de ventajas, como lo son entre otras, el acceso a la información y la velocidad con la que se envían y reciben comunicaciones, en comparación con los medios tradicionales. Sin embargo, establecer un control permanente y eficaz de la confidencialidad de esos datos, puede resultar difícil, máxime si tomamos en consideración la gran cantidad de usuarios que accedan la red a diario, aunado al fenómeno "hacking", por la poca o nula protección que tienen los sistemas informáticos que se utilizan.²⁶⁶

El empresario tiene la libertad de calificar como confidencial "cualquier documento o información, que a su juicio, influya directa o indirectamente en el desarrollo del negocio: estrategias empresariales, métodos de negocio, documentos contractuales, propiedad intelectual, patentes, desarrollo de nuevos productos, etc."²⁶⁷ Así las cosas, la empresa es quien debe dotarse en lo posible, de buenos sistemas de seguridad en los equipos de cómputo, y enseñar al teletrabajador como

²⁶⁶ BALLESTEROS MOFFA (Luis Ángel). **La Privacidad Electrónica, Internet en el Centro de Protección**. Valencia, Editorial Tirant lo Blanch. Año 2005. pp. 133-135.

²⁶⁷ http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/legal/informacion_confidencial.aspx, última consulta: 29 de agosto del 2009.

parte de su capacitación, a seguir un protocolo de orden y seguridad, para que salvaguarde la información que maneja, así como su responsabilidad en caso de que se transgreda esa confidencialidad por factores externos.

Al tener el trabajador las herramientas adecuadas y los conocimientos actualizados y constantes en el campo de la informática, aplica el deber de guardar el cuidado y la confidencialidad en la información que maneja, bajo apercibimiento de utilizarse el poder disciplinario en caso de desobediencia o descuido, a tal grado, que está establecida como causa de despido, terminando allí el vínculo sin responsabilidad patronal²⁶⁸, como lo establece el Código de Trabajo en su numeral 81 inciso e):

"Son causas justas que facultan a patrono para dar por terminado el contrato de trabajo:

Cuando el trabajador revele los secretos a que alude el inciso g) del artículo 71;

"269

²⁶⁸ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, **op.cit.**, art. 81 inciso e).

²⁶⁹ *Ibidem.*

El artículo 71 del mismo cuerpo normativo nos dice que:

"Fuera de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus Reglamentos y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de los trabajadores:

Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecutan; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono, y

...²⁷⁰

En razón de lo anterior, en aplicación al teletrabajo, el trabajador está obligado a utilizar toda la información a la que tenga acceso, siempre dentro del marco de la relación laboral y preservando los secretos de la empresa, de los clientes y/o de los terceros, manteniéndolos en estricta confidencialidad. Por lo que el trabajador entiende que en este sentido, " asume una obligación laboral específica, y que en caso de incumplirla, dicho incumplimiento podrá ser motivo de despido por justa causa, generándose además a favor del empleador una acción judicial por los

²⁷⁰ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, **op.cit.**, art. 71 inciso g).

daños y perjuicios que pudieran haber sido ocasionados al mismo y/o a terceras personas".²⁷¹

Es importante que esta obligación laboral quede claramente definida dentro del contrato de trabajo o adendum que se la haga a este, introduciéndose cláusulas concretas sobre la necesidad de mantener la más absoluta reserva de los datos e informaciones de la empresa en su posesión, y sus implicaciones en caso que incurra en un incumplimiento de las disposiciones, debiendo acatar las instrucciones recibidas del patrono y respetar los procedimientos fijados a tal efecto.

En el mismo orden de ideas, se refuerza lo dicho con las disposiciones de la Ley N° 7975, llamada 'Ley de Información no Divulgada', del 04 de enero del año 2000, estableciéndose como objetivo de la misma:

"a) *Proteger la información no divulgada relacionada con los secretos comerciales e industriales.*

b) *Contribuir a promover la innovación tecnológica y la transferencia y difusión de la tecnología, en beneficio recíproco de productores y usuarios,*

²⁷¹ <http://www.consultor.com/entornol.aboral./secreto.asp>, última consulta: 29 de agosto de 2009.

de los conocimientos tecnológicos, de modo que favorezcan el bienestar socioeconómico, así como el equilibrio de derechos y obligaciones".²⁷²

Así las cosas, el sentido de este artículo es la iniciativa de los jerarcas que cuando se contrate al trabajador firme en este sentido cláusulas que aseguren la protección, sobre todo en relaciones laborales como la expuesta en el presente trabajo de investigación, siendo necesario establecer estas implicaciones dentro del addendum de teletrabajo, protegiéndose que la competencia no vaya a poseer información confidencial que adquirió el teletrabajador durante el ejercicio de sus funciones.

Continúa estableciendo la Ley N° 7975, que la información debe ajustarse a que:

"a) Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.

b) Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.

²⁷² LEY DE LA INFORMACIÓN DIVULGADA, N° 7975 de 04 de enero de 2000, Art. 1°.

c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta".²⁷³

En relación a ello es importante complementarlo con lo dispuesto por el numeral 4° del cuerpo legal en cuestión, pues se enmarca la información que no será protegida por esta Ley, lo cual es:

"a) Sea del dominio público.

b) Resulte evidente para un técnico versado en la materia con base en información disponible de previo.

c) Deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial".²⁷⁴

Esta Ley resulta necesaria en la aplicación del teletrabajo, pues como se expuso dispone que el funcionario que desempeñe su profesión con acceso a información no divulgada, lo cual será muy frecuente en esta modalidad laboral, resulta importante que el telepatrono le defina cómo está obligado a abstenerse de usarla aún después de haber terminado la relación laboral.

Como se ha venido explicando, dentro de la aplicación del teletrabajo debe adoptarse todo medio que asegure y garantice el secreto, siendo lo más idóneo el establecimiento de un contrato de confidencialidad. Este

²⁷³Ver LEY DE LA INFORMACIÓN DIVULGADA, op.cit., Art. 2°.

²⁷⁴ Ibidem., art 4°.

contrato contendría (como básico) información general: Lugar en que se está realizando el pacto, la fecha, las partes y la normativa que faculta para las disposiciones; seguidamente los datos de la empresa y del empleado; luego continuaría con la descripción de la obligación de confidencialidad pactada, haciéndose constar como el teletrabajador se obliga a no revelar, divulgar o difundir, facilitar, transmitir, bajo ninguna forma, a persona física o jurídica, toda la información relacionada con el ejercicio de sus funciones, proceso de fabricación, comercialización o distribución de la mercadería y/o materia prima que manipule, así como cualquier otra información vinculada con las funciones y la misma haya sido encasillada como confidencial, asumiendo la obligación el teletrabajador por el plazo de la relación laboral.²⁷⁵

Además se describirían las disposiciones sobre las consecuencias que traerían un incumplimiento, la compensación y resarcimiento, y generalidades que tanto la organización o ente como el teletrabajador, consideren necesarias de establecer. Ya por último firman las partes y cada una tendría un ejemplar de lo pactado.

²⁷⁵ [http://www.dealmaker.com.ar/contratos/confidencialidad Laboral.pdf](http://www.dealmaker.com.ar/contratos/confidencialidad%20Laboral.pdf), última consulta: 28 de agosto de 2009.

También es recomendable que se limite la información confidencial, en el sentido que sea de uso solo del personal que por razón de sus funciones, les resulte necesaria contar con ella, así como se tenga copias de seguridad de la pesquisa, evitando la pérdida de ésta (casos de catástrofes)²⁷⁶, pues es importante que además del acuerdo escrito de confidencialidad, se establezcan otros medios técnicos o de organización, que brinden la protección de ésta información

Encontramos en la actualidad, que en el caso del ICE, al ser una institución que emplea tecnología de punta, ya existe iniciativas en definir el tema, pues en una carta dirigida al Gerente General de la Institución, emitida por la Asociación Sindical de Empleados Industriales de las Comunicaciones y la Energía, solicitan que dadas las prácticas en relación al tema de las cuales se han enterado, respecto a un documento de Contrato de Confidencialidad del ICE, mismo que circula entre el personal del Área de Telecomunicaciones para ser firmado; les preocupa como se ha manejado el tema, así que solicitan que se detenga el uso del mismo y les confieran audiencia con carácter de urgencia a fin de conocer y dar el criterio sobre el particular, basados en el Estatuto de Personal que rige a los funcionarios de la Institución, pues las pautas se definen producto de

²⁷⁶ http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/legal/informacion_confidencial.msp, última consulta: 29 de agosto del 2009.

un consenso entre partes, antes que la imposición unilateral de la autoridad.²⁷⁷

Concluimos en este punto en el mismo sentido de THIBAULT, que estos acuerdos deben contener "previsiones específicas encaminadas a informar al teletrabajador del carácter confidencial de los documentos que maneja o desarrollo, de sus responsabilidades al efecto y de las medidas disciplinarias que supone el incumplimiento del deber de secreto"²⁷⁸. Por ello la reiteración de nuestra parte, de la importancia sobre el establecer los supuestos de forma concreta dentro del contrato de confidencialidad, donde se obligue la empresa a entregarle al trabajador la información confidencial para que desempeñe sus funciones y aporte su productividad, siendo éste último un obligado a su vez, pero en el sentido que utilizará los datos de forma reservada, constituyéndose como el responsable por algún acto indebido de su parte, frente a la empresa. Además, de que durante el desempeño de una relación de teletrabajo, y del perfil del teletrabajador, debe tenerse que es fundamental valorar que el funcionario posea el deber de lealtad, buena fe y de obediencia para con la Institución.

²⁷⁷ Carta dirigida al Gerente General del ICE, por la Asociación Sindical de Empleados Industriales de las Comunicaciones y la Energía, entregada el pasado 30 de octubre del año 2009. AS-364-09.

²⁷⁸ Ver THIBAULT ARANDA (Javier), **op.cit.**, p. 193.

B. PODER DISCIPLINARIO / MECANISMOS DE CONTROL HACIA EL TELETRABAJADOR

Aunque resulte ser un tema innovador la aplicación del teletrabajo, es necesario que se adopten obligaciones contractuales para las circunstancias especiales de dicha modalidad, garantizándose el cumplimiento de la prestación. Ello porque al realizarse el trabajo a distancia las conductas son diferentes, y por ende las infracciones o sanciones que serían impuestas.

El cambio de cultura que debe darse dentro del empleo público para con el teletrabajo, lo encontramos bastante reflejado en este punto, pues el patrono está mal acostumbrado, o bien, tiene el mal hábito de requerir de una vigilancia de forma directa hacia el trabajador, sin embargo, no consideramos que haya obstáculo para el ejercicio de dicho poder disciplinario, pues una vez que se supere la distancia ejerciendo el control en otra modalidad, la necesidad de tener en frente al trabajador pasará a un plano sin importancia, pues se podrá tener una vigilancia final cuando se entregue lo requerido, es decir, se sancionaría el incumplimiento en el tiempo, modo y contenido de la entrega, pasando de un control que se

daba en el procedimiento con el trabajo ordinario, a un control de objetivos y resultados.

Un punto a regular que queda sin importancia dentro del teletrabajo a domicilio, son las reglas de convivencia (ofensas físicas y verbales, discusiones y altercados, faltas de aseo, prohibición de fumar, entre otros), ya que cuando el trabajador presta sus servicios, desaparece el elemento de colectividad; excepto para los telecentros o centro satélite, pues existe una comunidad laboral cuya convivencia debe mantenerse de forma adecuada, justificándose la imposición de la sanción.

En el supuesto que el teletrabajador quede libre de un horario estricto a cumplir, de igual manera queda obligado a estar localizable ciertas horas del día, siendo ésta una circunstancia a regular en caso de incumplimiento, porque se debe valorar que el teletrabajador no deja de tener una relación laboral, la cual presenta una telesubordinación y por la naturaleza de las funciones que presta, requerirá de su contacto (utilizando los medios telemáticos en la medida de lo posible) con la empresa. Así las cosas, el patrono podrá tomar como una sanción, cuando éste intente ponerse en contacto con el teletrabajador, y el mismo no resulte localizable.

También es sancionable, cuando exista una desobediencia a los términos que haya determinado la institución, en cuanto al uso de las bases informáticas, donde se accede a sitios que se habían establecido previamente como prohibidos. En relación, describe THIBAUT, "cuando la prestación se realiza en el propio domicilio el eventual acceso al ordenador de los restantes integrantes de la familia (piénsese en los hijos que lo utilizan para jugar o el familiar que lo emplea para navegar por Internet) impone una particular vigilancia para evitar que éstas u otras personas puedan utilizar los programas de la empresa y acceder a los datos elaborados, con posibilidad de daño para los mismos (o de reproducción del programa), y con la consiguiente responsabilidad del trabajador".²⁷⁹ Así, se transgrede la obligación al teletrabajador de guardar el secreto y la utilización adecuada de la información por razón del cargo que ocupa, pues se sancionará en el tanto se le permita a un sujeto no autorizado la reproducción del software o utilización del ordenador o programas.

Consideramos que en una normativa general de la modalidad de teletrabajo, no se puede más que describir pautas generales, pues son las mismas partes, según sus necesidades, quienes establecen las pautas a

²⁷⁹ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 201.

seguir, por ende es imprescindible que se establezcan por escrito las conductas que serán sancionadas y sus implicaciones, obviándose el uso de conceptos indeterminados; como dice THIBAUT ARANDA, evitar el uso de ""negligencia, descuido o desidia" en el cumplimiento de las tareas y en la conservación de los locales, material y documentos de los servicios, e incluir manifestaciones específicas de la falta de diligencia en el trabajo".²⁸⁰

Lo importante es que se tipifiquen faltas a la labor de forma concreta, como serían por ejemplo el cambio de residencia sin previa comunicación, el uso distinto de las herramientas tecnológicas para lo cual le fueron entregadas por la institución, navegar por internet en tiempo de trabajo, entre otros.

En conclusión, pensamos que para un teletrabajador debe aplicarse el régimen sancionatorio como si se tratara de un funcionario con modalidad ordinaria de trabajo, y además regularse las características esenciales, variándose sólo para las particulares condiciones con respecto a las obligaciones-objetivos impuestos, pues para un instituto de derecho particular (como lo es el teletrabajo), también deben existir sus

²⁸⁰ Ver THIBAUT ARANDA (Javier), *op.cit.*, p. 202.

regulaciones específicas, para así evitar que por contemplarse las posibles situaciones de forma general, se escapen circunstancias especiales que se darían por el tipo de puesto, y en este caso, modalidad. Lo imprescindible es que dichas nuevas disposiciones se hagan por escrito y de forma clara en cuanto a las causales, procedimiento y efectos de las mismas.

C. COBERTURA DE PÓLIZAS DE RIESGO DE TRABAJO

Cuando el trabajo se realiza desde la casa, es importante comprender las implicaciones de la seguridad social, reconocida en nuestra Carta Magna, y descrita en el artículo 73 que manifiesta:

"Se establecen los seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales, regulados por el sistema de contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez y muerte y demás contingencias que la ley determine..."²⁸¹

De ahí que se deben contemplar sitios seguros y salubres, para que los teletrabajadores puedan ejercer sus trabajos, mismos que deben ser autorizados por el Departamento de Inspección de Trabajo del Ministerio

²⁸¹ Ver Constitución Política, op.cit., Art. 73.

de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud; amén de que una vez avalado el lugar, se deben implementar visitas periódicas al lugar de ejecución de las labores por parte de funcionarios. De igual forma cada patrono debe de tener asegurados a los trabajadores, dentro del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social, así como contar con su respectiva póliza de riesgos de trabajo.

En relación, por la relación laboral establecida por las partes, se constituye como riesgo de trabajo:

"accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades".²⁸²

Además se define al accidente de trabajo como:

"todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede

²⁸² Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, op.cit., art. 195.

producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo.

También se calificará de accidente de trabajo, el que ocurra al trabajador en las siguientes circunstancias:

a) ...

b) *En el cumplimiento de órdenes del patrono, o en la prestación de un servicio bajo su autoridad, aunque el accidente ocurra fuera del lugar de trabajo y después de finalizar la jornada.*

c) ... »²⁸³

Por otro lado, de conformidad con lo expuesto, el CT señala que:

"Cualquier cambio o variación en la naturaleza, condiciones o lugar de los trabajos, cubiertos por el seguro asumido por el Instituto Nacional de Seguros, que agraven las condiciones de riesgos, deberá ser puesto en conocimiento del Instituto, el cual podrá aplicar la prima que corresponda, de acuerdo con la variante que se produzca.

*No tendrá validez ningún cambio, alteración o traspaso de los términos del seguro que se consignan en el recibo-póliza, sin el consentimiento escrito del Instituto Nacional de Seguros."*²⁸⁴

²⁸³ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, op.cit., art. 196.

²⁸⁴ *Ibidem*, art 211.

Por ende, la cobertura del INS no está circunscrita a un lugar determinado, pues lo que interesa para los casos de aplicación del teletrabajo, es que independientemente del lugar que preste su servicio el funcionario, éste se encuentra en la obligación de acatar las órdenes y directrices de las labores encomendadas por el patrono. Lo que en realidad interesa para el uso de algún tipo de seguro, es que el accidente o enfermedad laboral que se reporte, cumpla con todas condiciones necesarias ya establecidas previamente, es decir, que la causa o consecuencias del riesgo de trabajo, sea consecuencia de la labor que presta, y no del lugar en que esté ejerciendo su labor.

En la práctica, el INS, lo que ha dispuesto para las Instituciones que desean implementar el teletrabajo como modalidad laboral, es que les entreguen “una notificación en la cual se incluyan los nombres de los funcionarios con los lugares de los trabajos y sus horarios autorizados. Por otra parte, el patrono que implemente la modalidad de Teletrabajo, deberá mediante los reportes mensuales de planilla, identificar los trabajadores que operen bajo esta figura, por medio del código particular para este tipo de funcionarios”.²⁸⁵

²⁸⁵<http://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAJO1.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, Documento Técnico sobre Teletrabajo.

Lo anterior encuentra sustento en lo establecido por el artículo 73 de la COPOL en su último párrafo:

"..Los seguros contra riesgos profesionales serán exclusiva cuenta de los patronos y se regirán por disposiciones especiales"²⁸⁶.

Estando en la obligación del telepatrono, identificar a los trabajadores que laborarán dentro de dicha modalidad, con los lugares desde donde teletrabajarán y los horarios a los que estarán autorizados, para que se aplique idóneamente las disposiciones relativas a este apartado.

En el caso que surgiere un accidente o bien, se detecte una enfermedad en el trabajo, el patrono está en la obligación de cumplir con lo dispuesto por el artículo 214 del CT, el cual dispone que deberá:

"a) Indagar todos los detalles, circunstancias y testimonios, referentes a los riesgos del trabajo que ocurran a sus trabajadores, y remitirlos al Instituto Nacional de Seguros, en los formularios que este suministre."⁷²⁸⁷

Debiendo el patrono además, "garantizar las condiciones de higiene y de medio ambiente a los trabajadores, establecer medidas preventivas y

²⁸⁶ Ver Constitución Política, op.cit., art. 73.

²⁸⁷ Ver Código de Trabajo de Costa Rica, Anotado y con Jurisprudencia, op.cit., Art 214.

correctivas en materia de Salud Ocupacional, obligaciones contenidas en el artículo 214 inciso d) y artículo 282 del CT, los cuales obligan a la empresa a implementar en todos sus lugares de trabajo las medidas correspondientes en este aspecto. En este mismo sentido, el Instituto, facultado por los artículos 214 inciso c), 284 y 299 del CT, podrá ejercer inspecciones e investigaciones de las condiciones de Salud Ocupacional de los trabajadores en la modalidad de Teletrabajo. Estas obligaciones referidas, confieren al patrono, la responsabilidad de velar por la seguridad ocupacional de sus colaboradores y a la investigación de los accidentes que ocurran a los mismos, de tal manera que bajo el principio de "Buena Fe", el Instituto asumirá como cierta la información suministrada por medio del formulario "Aviso de accidente y/o Enfermedad de Trabajo Y Orden de Atención Médica".²⁸⁸

Así las cosas, de conformidad con el citado cuerpo de leyes, el patrono estará en la obligación de investigar los detalles que envolvieron el accidente o enfermedad, y denunciarlo ante el INS; debiendo para ello, instaurar los mecanismos de control que considere oportunos.

²⁸⁸<http://portal.ins-cr.comi/IR/ronlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAI01.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, **Documento Técnico sobre Teletrabajo.**

No encontramos problema con la aplicación de seguros de riesgos para el teletrabajo, su cobertura se brindará para todos aquellos trabajadores que en mutuo acuerdo con el patrono hayan definido las condiciones previamente. El elemento a valorar será que el trabajador se encuentre realizando tareas propias de su cargo por solicitud expresa del patrono.

D. SALUD OCUPACIONAL

Dado que el teletrabajo implica el uso de herramientas TIC's, lo recomendable es identificar algunos de los riesgos laborales que menoscaben el bienestar del teletrabajador, jugando un papel importante la salud ocupacional, pues marchará de forma paralela a la implementación de esta nueva modalidad de trabajo, vigilando y atendiendo las nuevas necesidades y riesgos para la salud de los teletrabajadores.

Antes de entrar a conocer las normas básicas que se deben valorar cuando el trabajador decide trabajar desde su casa, es importante definir qué es salud. La OMS la ha definido como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la

ausencia de enfermedad”²⁸⁹. Además ha reconocido la OMS, en su Declaración de Principios (desde 1948), que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y se logrará con el más alto grado de bienestar, dependiendo de la cooperación y aplicación de medidas sociales y sanitarias, que haya entre los individuos y las naciones.

En relación a lo anterior, se deriva que el objetivo fundamental, es conseguir que el trabajador mantenga un ambiente agradable y sin incomodidades, para poder garantizar que se conserve sano, íntegro y productivo en sus ocupaciones a lo largo de su vida de trabajo, de cualquier daño a su salud ocasionado por los equipos y herramientas que utilizan, o por las condiciones en que se desarrollan sus actividades.

El lugar que se destine para el ejercicio de la modalidad laboral del teletrabajo, debe cumplir con pautas ergonómicas dirigidas en atención al uso de las TIC's, equipamiento, su ubicación física, luminosidad, ventilación y temperatura; se adicionan “los riesgos potenciales para la salud física como el sedentarismo y las alteraciones de hábitos

²⁸⁹ PARRA (Manuel). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago, Chile, Textos de capacitación, eje para la acción sindical. Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y Central Unitaria de Trabajadores de Chile. Primera edición, 2003. p. 1.

alimenticios saludables en la mayoría de las modalidades de teletrabajo. Además de los riesgos visuales y músculo-esqueléticos asociados al uso indiscriminado de TIC's. En suma, los riesgos para la salud mencionados deben ser considerados en las políticas de implementación de cualquier modalidad de teletrabajo que se aplique".^{29°}

Existen acciones y sanas prácticas de trabajo, que se han establecido con el objetivo de salvaguardar la salud de los teletrabajadores, por esta razón a continuación citamos algunos requerimientos mínimos para adecuar las instalaciones en función de la idónea aplicación del teletrabajo, como lo son:

- "Ubicación de la casa.
- Seguridad de la casa ante robos o vandalismo.
- Superficies de trabajo.
- Ubicación de las áreas de trabajo vs otras áreas.
- Ruido, iluminación, ventilación, humedad, temperatura.
- Revisión instalación eléctrica.
- Aspectos sanitarios.
- Aspectos ergonómicos de la estación de trabajo.
- Riesgo de incendio.

^{29°} <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina%2085.pdf>, última consulta: 16 de agosto, 2009.

- Vulnerabilidad ante emergencias por sismo y otras emergencias."²⁹¹

El INS, lo resume en tres recomendaciones:

1. "Adecuación de espacio físico en la casa, centros comunales o telecentros para la realización de los trabajos.
2. Condiciones ergonómicas en aspectos de iluminación, ambiente térmico y ruido.
3. Condiciones de seguridad."²⁹²

D.1. Aspectos físicos

Resulta ser una recomendación necesaria para poder ejercer la modalidad del Teletrabajo, pues el trabajador requerirá de ciertas condiciones físicas para la instalación de las herramientas tecnológicas mediante las cuales ejercerá su función, ya que de lo contrario, implicará perjuicio al teletrabajador perdiéndose la efectividad de la producción.

²⁹¹ Conferencia del Lic. Rodolfo Rhoden Jiménez, Soluciones efectivas FUNDES Costa Rica. Seminario Taller. Charla: Consideraciones de Salud & Seguridad Ocupacional y Ergonomía Aplicada al Teletrabajo. Manual de Participante.

²⁹²<http://portal.ins-cr.com/NR/ronlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAI01.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, Documento Técnico sobre Teletrabajo.

Establece el INS en el Documento Técnico sobre Teletrabajo, que según el "Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo", en el numeral 14, se establece: *"...La superficie del piso de los locales no será inferior a 2 m² libres para cada trabajador, ni la altura será inferior a 2.5 m. En casos especiales podrá admitirse una altura mínima de 2 m, siempre que a juicio de la Oficina quede compensada a falta de altura por medios artificiales de ventilación e iluminación"*.²⁹³

Se resalta que habrá interés de garantizar tanto el espacio aéreo, como la superficie sobre la que trabajará el funcionario, en el sentido que, aunque el teletrabajador esté ejerciendo su trabajo desde el domicilio, no se exonera al patrono de responsabilidad, debiendo velar en mayor medida por las buenas condiciones laborales.

D.2. Condiciones ergonómicas

El INS ilustra algunas indicaciones y directrices generales para el diseño del lugar de trabajo, aplicables al domicilio del teletrabajador, o bien, al telecentro, para que pueda realizarse de forma compatible la salud

²⁹³<http://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAJO1.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, Documento Técnico sobre Teletrabajo.

del funcionario con los objetivos programados. En este sentido, establece requisitos mínimos de aplicación como:

D.2.1. INSTALACIONES FÍSICAS

Es indispensable que el teletrabajador cuente con un escritorio o mesa exclusiva para realizar su labor, el cual debe estar adaptado a las necesidades del usuario, sobre todo en dimensiones como la altura, el ancho y largo del sobre, que los bordes sean redondeados, entre otros, previniendo con ello lesiones de tipo músculo esqueléticas. Lo ideal es mantener sobre todo el orden y la limpieza, pudiendo organizar de forma eficiente en el escritorio o mesa, las herramientas de las que hará uso diario para cumplir con su trabajo.

El INS especifica la ubicación de objetos que son de uso cotidiano, determinados por la frecuencia de uso: "En amarillo lo que casi no se usa, en verde lo que medianamente usamos y en anaranjado lo de que constantemente utilizamos y debe quedar más cerca de nosotros", en este sentido ver Anexo 2.²⁹⁴

²⁹⁴<http://portal.ins-cr.com/NR/ronlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAT01.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, **Documento Técnico sobre Teletrabajo.**

Uno de los elementos físicos importantes en establecer las pautas de uso, es la silla, la cual debe ser ergonómica, manteniéndose la distancia ideal sujeto a las características del usuario; debiendo ser apropiada, tanto para el trabajo de oficina tradicional, como para los modernos equipos informáticos; pudiendo regularse la altura del asiento y giratoria, el respaldo, ajuste de cojín lumbar adecuado (ofreciendo un buen apoyo a la columna vertebral), con base de cinco puntos, semifrenada, con material disipador del calor, entre otros.

Es obligatorio el uso del respaldo de la silla ajustado al cuerpo del usuario, pues solo así se evita mantener la espalda sin soporte, y a su vez, perder la forma natural de la columna, y por ende, problemas en las lumbares posteriores (ver Anexo 3).

Aunque el INS describe la importancia de mantener los pies apoyados (90° entre muslo y pierna), consideramos oportuno además mencionar que también es importante, pues las personas bajas nunca deberían tener los pies colgando (ver Anexo 4).

Con respecto al monitor, se debe tener las siguientes posibilidades: Ajuste de la altura, la cual tiene que estar entre 5° y 35° por debajo de la

línea de visión del teletrabajador, ubicada la pantalla en el centro; correcta inclinación de la pantalla, 88° - 105° respecto al eje horizontal, y mantener la distancia entre la pantalla y el extremos de la mesa, 500 - 750 mm.²⁹⁵

La posición correcta frente al monitor, es tomar una postura de frente y alineado junto con todo el cuerpo, evitando mantener el cuello girado (ver Anexo 5).

Además, debe colocarse la pantalla de forma correcta respecto a las luces, ventanas y demás superficies luminosas.²⁹⁶

El correcto uso del teclado, es apoyando los antebrazos, evitando el mantenerlos de forma suspendida, pues de esta forma incorrecta, lo que genera a futuro son enfermedades crónicas (ver Anexos 6 y 7).

Además del cuidado con los antebrazos, debe cuidarse la postura de las muñecas, siendo importante evitar desviaciones de las muñecas hacia el cuerpo (se quiebre la posición hacia arriba o abajo, de un lado o al otro),

²⁹⁵ Conferencia del Lic. Rodolfo Rhoden Jiménez, Soluciones efectivas FUNDES Costa Rica. Seminario Taller. Charla: Consideraciones de Salud & Seguridad Ocupacional y Ergonomía Aplicada al Teletrabajo. Manual de Participante.

²⁹⁶ **Ibídem.**

por lo que debe mantenerse alineadas respecto al antebrazo, previniendo tensión en la muñeca (ver Anexo 8).

El mouse debe ubicarse en el mismo plano y de costado del teclado. Para evitar la hiperextensión del brazo, se mantenga el ángulo entre 90° y 110° (ver Anexo 9).

También recomiendan evitar la sobrecarga del uso del mouse en una sola mano, debiéndose alternar, que aunque es difícil de acostumbrarse, ya con la reiteración se podrá adaptar el teletrabajador (ver Anexo 10).

D.2.2. ACCIONES PREVENTIVAS

Es indispensable que el teletrabajador posea la conciencia que dicha modalidad de trabajo requiere de ciertas costumbres o pautas en su comportamiento, siendo necesaria su implementación, en razón de que se evite la manía de esperar un fuerte dolor, para hacer descansos durante el ejercicio de su función. Se recomienda que en plazos cortos se hagan descansos, sobre todo entre períodos ininterrumpidos no mayores de dos horas frente a la computadora.

Cuando se destine el área de teletrabajo y para lograr un máximo aprovechamiento de la iluminación a través de las superficies, debe procurarse que la iluminación del lugar corresponda con características como: Pintura de color mate (evita el deslumbramiento y molestias a nivel de la vista), con colores neutros y claros (permiten un ambiente tranquilo, evitando el sueño); no colocar el equipo de tecnología frente o de espaldas a una ventana, por el deslumbramiento que podría generar dicha posición, debe mantenerse un equilibrio, pues lo recomendable es el aprovechamiento de la iluminación natural.

En relación a la temperatura del sitio en que se teletrabajará, es necesario generar una buena ventilación, no debiendo ser ésta muy caliente, ya que impediría la concentración, ni muy frío, que adormecería al funcionario; afectando ambos supuestos el desempeño de los objetivos. "Según estudios realizados por el departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional la temperatura de confort va de 22° a 24° C en ambientes típicos de oficina sin fuentes importantes de radiación y humedad. La velocidad del aire mínima recomendada para oficinas es de 0.25 m/s en verano y 0.14 m/s en invierno (según INP Sector Activo

norma Ergonomía ambiental, Niveles de Confort, Área de Ergonomía-2008, jmcastillor²⁹⁷

Otra acción que debe tener en cuenta para destinar el lugar para teletrabajar, es que no sea cerca de lugares bulliciosos, sobre todo de la calle, aunado a una buena elección del equipo informático de uso, que no genere mucho ruido y darles el mantenimiento adecuado, para que se mantenga de la misma manera el mayor tiempo posible.

Por último, y no menos importante, se encuentran las medidas de seguridad que debe tenerse presente, pues resulta inexcusable no evitar las exposiciones innecesarias del equipo, alejando de la vista de particulares la habitación para teletrabajo. También debe manipularse el cableado del equipo de manera ordenada y limpia, que no resulte peligroso para las personas que convivan con el teletrabajador, como para sí mismo, dándole un mantenimiento constante al mismo, para que sus efectos perduren por más tiempo.

²⁹⁷ <http://portal.ins-cr.comi/NR/rdonlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-l24F3CD98330/2020/TELETRABAT01.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, **Documento Técnico sobre Teletrabajo**.

Concluye el departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional del INS, en que debe tenerse presente que "todo lo relacionado con la gestión preventiva y la Salud Ocupacional pueden ser aplicados en cualquier ambiente incluyendo la misma casa".²⁹⁸ La salud ocupacional debe entenderse como un estado en que siempre es posible mejorarla, implicando para ello el considerar los individuos quienes son partes activas, relacionados entre sí con el medio ambiental en que viven y trabajan, pues siempre surgirán innovaciones, que solo con la experiencia práctica y constantes investigaciones, podrá mejorarse las condiciones de teletrabajo y por ende, la producción.

4. REGULACIÓN DEL TELETRABAJO EN DIVERSAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

Alguna de las Instituciones del Estado, gracias al incentivo que ha realizado Gobierno Digital, han mostrado gran interés en aplicar en sus instituciones el teletrabajo, con el fin de aprovechar todos los beneficios que trae una modalidad de trabajo tan moderna, para así procurar tener

²⁹⁸<http://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAJO1.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, **Documento Técnico sobre Teletrabajo.**

una administración pública más eficiente, y aprovechar todos los recursos con los que cuentan.

En el presente apartador describiremos tres instituciones que se encuentran desarrollando el plan piloto, en el cual van a determinar la viabilidad de esta modalidad en su institución, tomando en cuenta aspectos como lo son el tipo de administración que tienen como institución, así como su función en la administración pública.

Como nuestro Sector Público es muy variado en cuanto a regulación y función, es que analizaremos, tanto instituciones reguladas por el Servicio Civil, así como instituciones autónomas, con el fin de poder mostrar las diferentes situaciones que ocurren en cada unas de ellas.

A. MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

COMEX, tiene como función, promover, facilitar y consolidar el ingreso de nuestro país en la economía internacional, para que así se dé un crecimiento de la economía del país y, todo esto con el fin de mejorar las condiciones de vida de cada uno de los costarricenses²⁹⁹.

²⁹⁹ <http://www.comex.go.cr/infog/Paginas/Mision.aspx>, 3:59 17 de setiembre.

COMEX pretende la flexibilización de las jornadas laborales de los colaboradores del Ministerio, alternándolas con días de teletrabajo, por medio de un Plan Piloto que permita valorar los resultados, cambiar la cultura organizacional, romper los paradigmas actuales y usar la tecnología de punta en el mercado³⁰⁰.

Actualmente COMEX ejecuta el Plan Piloto de Teletrabajo, diseñado en dos etapas y una evaluación final para ser convertido en un programa permanente; la primera etapa inició en el mes de abril del año 2009, y se consistió en promover un 10% de la población en COMEX como Teletrabajadores, bajo una modalidad de un día teletrabajando y cuatro días de jornada en las oficinas. Etapa que concluyo en el mes de julio del presente año.

Una vez recibida la retroalimentación de dicha etapa y la demostración de resultados satisfactorios de acuerdo con los objetivos de la misma se inició la segunda etapa en el mes de setiembre, con una nueva selección de Teletrabajadores promoviendo la adhesión de un 10% adicional al que ya se encontraba Teletrabajando, aumentando al 20 % de la totalidad de los colaboradores de COMEX.

³⁰⁰ Proyecto plan piloto para teletrabajo, Ministerio de Comercio Exterior, p 3

Al dar inicio con la segunda etapa, el proyecto inicial se modificó con el fin de adaptar el Plan Piloto a lo correspondiente encontrado en la retroalimentación, como medidas de éxito del proyecto, asegurando que tanto los colaboradores como sus superiores se sintiesen cómodos con la continuación del Teletrabajo.

Durante la etapa final de evaluación se estudiarán los beneficios reales del proyecto y lo necesario para evaluar la posibilidad de convertir el proyecto en un programa permanente en donde los colaboradores puedan acceder a este beneficio al ingresar en una clase de puesto ya clasificada como Teletrabajable.

Situación de gran importancia, la cual queremos recalcar es que en Comex el reglamento para la aplicación del teletrabajo se encuentra en estudio, esto buscando poder incluir todas las modificaciones necesarias que surjan a raíz de la aplicación del plan piloto. Actualmente la regulación de esta modalidad de trabajo solo se da por el decreto 34704-MP-MTSS, además de forma complementaria su Reglamento Autónomo de Servicio de COMEX.

Al momento de iniciar el Plan Piloto el comité de Teletrabajo de COMEX tomó la decisión de no oficializar un reglamento o adendum al contrato de Trabajo de los colaboradores que deseaban ingresar en el Plan Piloto, sino que sería conveniente estudiar las diferentes posibilidades existentes, debido a las particularidades de la cultura organizacional manifiesta en la forma de trabajo de los colaboradores que laboran para COMEX.

Situación que el comité luego de haber evaluado las diferentes alternativas y resultados ha diseñado un borrador de reglamento, así como de contrato entre el Teletrabajador y la administración, para de este modo una vez que se considere la aprobación de la modalidad de teletrabajo como una más en el Ministerio, oficializar el reglamento y los adendum de los contratos en los casos que sea aplicable según los resultados de ambas etapas del Plan Piloto, tomando en cuenta las condiciones reales presentadas durante la aplicación del Teletrabajo, para así constituir la normativa certera que la regule, según las características que definen esta modalidad de trabajo particularmente en COMEX.

A.1. Antecedentes

En COMEX el incentivo de la implementación de la modalidad de Teletrabajo se dio de una forma conjunta con la PROCOMER ambos conformaron sus comités institucionales, que inicialmente tenían como fin el Ahorro Energético, cuyo objetivo fue disminuir el gasto energético, ante la situación presentada en el momento por la denominada "crisis de los precios del petróleo" antecedente de la "Crisis económica" generada en el 2008, respecto a estos recursos.

Este comité, dirigió sus esfuerzos hacia dos iniciativas (Teletrabajo y Carpooling) con el fin de implementar acciones inmediatas y contribuir con las políticas nacionales, sobre la puesta en práctica de actividades bajo el criterio de utilización de energías alternativas y modelos de trabajo, que promuevan estas políticas³⁰¹.

La primera iniciativa consistió en la elaboración de un proyecto de **Teletrabajo**, según la base conceptual descrita en el decreto ejecutivo: **Nº 34704-MP-MTSS-Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas**, publicado el 22 de agosto del año 2008. Bajo esta primicia

³⁰¹Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, **op.cit.**, p 3.

Procomer dio el primer paso y puso en práctica un Plan Piloto, durante las primeras etapas de formación del proyecto COMEX fue de la mano en cada acción de la formulación, hasta la planificación de las actividades para comenzar con el Plan Piloto, punto en el cual las actividades en COMEX se detuvieron³⁰².

Nuevamente en el año 2009 el proyecto es retomado, gracias a diversas iniciativas que respondieron a la creciente necesidad de contribuir con la mitigación de los efectos de la Crisis Económica Mundial, que afectaron al Estado Costarricense.

COMEX siguiendo la recomendación general que se oficializó en el Decreto de la Presidencia "Paz con La naturaleza" y las iniciativas de Bandera Azul Ecológica así como los esfuerzos del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones retorna el proyecto con un nuevo enfoque, pero bajo la misma primicia de llevar a cabo un proyecto por etapas para comprobar su real utilidad y beneficios adecuados para sus condiciones.

Para dar continuidad al proyecto se ha planteado la redefinición de prioridades y lineamientos para la participación de los funcionarios

³⁰²Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, op.cit., p.3.

preseleccionados, quienes durante la primera iniciativa manifestaron el deseo de participar en este Plan Piloto de Teletrabajo, mediante una encuesta realizada a los colaboradores como parte de la propuesta conjunta con PROCOMER³⁰³.

A.2. Plan Piloto

El principal objetivo de COMEX para teletrabajar es implementar un proyecto de teletrabajo que permita el ahorro energético y el desarrollo sostenible del país, por medio de técnicas de trabajo a distancia, para lograr la reducción sustantiva del gasto energético y el aumento de la productividad, mediante el uso efectivo de los recursos existentes³⁰⁴.

Como podemos observar es sustancial para COMEX, tener el teletrabajo como una modalidad de trabajo más dentro de su organización, por los beneficios que se han constatado durante la primera etapa del Plan Piloto, como lo es el ahorro, y la conservación de los recursos, además del cambio cultural y las mejoras en la calidad de vida de los teletrabajadores.

³⁰³ Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, op.cit., p 5.

³⁰⁴ Ibidem, p 4.

Pero además dentro del plan que se desarrollo en COMEX se tienen objetivos específicos según cada uno de los sujetos que interviene en este proceso.

Por su parte para *COMEX*, busca mejorar la productividad y calidad del trabajo de los funcionarios, así como reducir la necesidad de espacio en las áreas de trabajo y gastos asociados a la estancia, luz, agua, teléfono. Se busca potenciar el trabajo por objetivos y resultados, así como agilizar los mecanismos y procedimientos de comunicación y de intercambio de información³⁰⁵.

En lo que respecta al *Colaborador* se pretende una mejora en su calidad de vida, así como un posible aumento de la madurez de sus colaboradores reflejado en el grado de responsabilidad y de independencia sobre el trabajo desempeñado, aumentar flexibilidad del estilo de vida y combinar trabajo y vida privada. Dentro de los objetivos específicos más importante está la posible disminución el tiempo y costos por desplazamiento, además se busca mejorar los resultados del trabajo en tareas que requiera de mucha concentración³⁰⁶.

³⁰⁵ Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, *op.cit.*, p 5.

³⁰⁶ *Ibíd.*, p 5.

Pero en el plan no solo cargaron objetivos para los dos principales participes, sino que también para un tercero que goza de forma indirecta de estos beneficios, como lo es *la comunidad*. Se busca aumentar la posibilidad de inserción laboral de personas con riesgo de exclusión, así como rebajar la polución atmosférica por combustible, y a la vez aminorar el consumo de combustibles fósiles, colaborar con uno de los principales problemas que se vive en Costa Rica como lo es el congestionamiento vial de las principales vías que conducen a la Capital³⁰⁷

Es importante recalcar que a nuestro parecer es un Proyecto realista, en el cual se busca solucionar los principales problemas que se tiene día a día en el ambiente laborales un proyecto basado en el estudio de la necesidades de cada uno de los sujetos que intervienen en la relación laboral; como se logra desprender de sus objetivos, estos se encuentran completamente acorde con la realidad de la institución,

Previo a la ejecución del proyecto se efectuaron distintos estudios y definieron políticas internas de la institución, que colaboraran directamente con el desarrollo del Plan Piloto en sus diversas etapas de acuerdo a las necesidades que se tenían, además como un factor

³⁰⁷Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, *op.cit* , p 5.

importante se requería conocer la adaptabilidad del plan a las actividades diaria de los colaboradores en COMEX, que si bien es cierto y como lo indica la teoría no todos los puestos son teletrabajables, lo que conduce además a distintos parámetros de medidas de productividad basados en experiencias de otras instituciones cuya dinámica interna difiere a la realidad en COMEX.

Primero se desarrolla un estudio mediante acciones que demuestran resultados tangibles del proyecto, a través de la ejecución de las etapas programadas:

1°.- Se confeccionaron formularios de Recursos Humanos aplicables al teletrabajo (acuerdo sobre el nombramiento del funcionario, delimitación de los objetivos y actividades del puesto y evaluación del desempeño trimestral).

2°.- Se creó un modelo del perfil del Teletrabajador y la jefatura.

3°.- Se crearon listas de actividades y puestos teletrabajables.

4°.- Se estudió el perfil psicológico y psicosociolaboral del Teletrabajador de acuerdo con los criterios de personalidad de los colaboradores.

5°.- Se evaluaron factores laborales y ambientales de los teletrabajadores.

6°.- Se Realizaron acuerdos sobre el nombramiento del colaborador de manera informal.

7°.- Por último se detectaron necesidades de capacitación en el tema, tanto para los colaboradores como para sus superiores³⁰⁸.

A nivel interno de la institución inició un proceso de divulgación de lo que verdaderamente es teletrabajar, para que así tanto los posibles teletrabajadores y sus jefes, tuvieran la noción de lo que iba a empezar a vivir dentro de la institución y sobre todo en sus departamentos; pues era de gran importancia que todos conocieran ampliamente el concepto de teletrabajar, y así ajustar esta modalidad a las necesidades específicas de COMEX.

Una vez que se dio a conocer el proyecto se publicó en los diferentes portales de COMEX acerca del Teletrabajo como oportunidad para un grupo de colaboradores que cumplieran con las condiciones estipuladas en el proyecto. Se envió una invitación expresa a cada colaborador de COMEX por medio del correo electrónico, invitándoles a ingresar en la intranet y consultar los documentos de su interés acerca del teletrabajo

El Proyecto en COMEX se planteó de la siguiente manera según se expresa en el documento conceptual del proyecto facilitado por el comité

³⁰⁸ Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, *op.cit.*, p 5.

coordinador de ³⁰⁹teletrabajo de dicho Ministerio. Situación sujeta a cambios por modificaciones necesarias producto de las retroalimentaciones recibidas al concluir las diferentes etapas.

A.3. Proyecto por Etapas

En COMEX, se desarrollo un proyecto por etapas, en las cuales cada una de ellas aportará un elemento nuevo de estudio, según los resultados de la anterior. Se desarrollara en tres etapas, en una primera con un total del 10% de los trabajadores del ministerio los cuales teletrabajarán un día a la semana; luego se abrió una segunda etapa en la cual se aumentará a otros 10% de los trabajadores en una segundo grupo, y a los del primer grupo se les dará la posibilidad de teletrabajar dos días; y para finalizar se crea una tercera etapa en la cual se analizaran los resultados de todo el plan.

A.3.1. I ETAPA

Esta será el nacimiento del proyecto, aquí se definirá cada una de las acciones a seguir durante el plan, así como la selección de los diferentes sujetos que intervienen en esta.

³⁰⁹ Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, op.cit., pp. 5 y 6.

A.3.1.1. PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

En esta etapa se inició a teletrabajar con un primer grupo de empleados, en los cuales se inició el desarrollo del plan, y a partir de estos se iban a estudiar las diferentes situaciones que se plantearan

El primer paso fue la creación del Comité Coordinador, el cual tiene a su cargo todo el desarrollo y puesta en práctica del proyecto; el Comité definió los instrumentos de medición que se iban a utilizar para lograr los objetivos planteados en el desarrollo del plan piloto. Otra de las acciones del Comité durante esta etapa fue el diseño de los diferentes perfiles de los trabajadores que podrían ser elegidos para teletrabajar, se hizo un análisis del puesto para determinar si cumplía con las condiciones que exige el perfil y así escoger el primer grupo de participantes.

Pero no solo se diseño el perfil del trabajador, también determinó el perfil de los jefes que podían formar parte del plan, según las actividades que desarrolla su departamento; así como definir los objetivos y los indicadores de cada área.

Como otra de las actividades de la Comisión, se convalidaron los criterios tecnológicos, como lo son la conexión de internet y el equipo que

se iba a utilizar, así como la aprobación y visita de los espacios en los cuales el teletrabajador realizará sus labores en su hogar.

A.3.1.2. DESARROLLO DEL PLAN PILOTO

Ya en el desarrollo del plan, se dará un seguimiento y control del proyecto en el cual se pretendía poder estudiar cada situación y señal que se presentara durante el plan, esto con el fin de conocer de forma real que ocurre con la aplicación del teletrabajo.

Se realizarán informes y evaluaciones trimestrales en los cuales se podrá localizar todas las situaciones que ya se mencionaron, así como posibles visitas a los lugares en que se estaba teletrabajando.

A.3.2 II ETAPA

En esta segunda etapa se redefinirán objetivos del proyecto, así como abrir la posibilidad de teletrabajar a un segundo grupo de trabajadores, los cuales realizarán su plan según las situaciones que se vivieron los compañeros en la etapa anterior.

A.3.2.1. AMPLIACIÓN DEL PLAN PILOTO EN UN 10 % MÁS DE LA POBLACIÓN (GRUPO II)

Para esta nueva etapa se seleccionará otro 10% de la población restante, para que sean parte del grupo de teletrabajadores, se utiliza de base el perfil de los puestos de los teletrabajadores del primer grupo.

Al ser una segunda etapa con nuevos sujetos, se deberá volver a verificar los criterios tecnológico, se redefinirán objetivos e indicadores de desempeño, y se realizaran las visitas correspondientes a los hogares en que cada trabajador desempeñara sus labores.

Una vez iniciada la segunda etapa se efectuarán de igual forma que en la primera, sesiones para la evaluación y retroalimentas con los participantes del proyecto y con sus jefaturas.

A.3.2.2 MODIFICACIÓN DEL PLAN PILOTO INICIAL A UN ESQUEMA DE DOS DÍAS

Cuando se decide ampliar el proyecto, abriendo a un segundo grupo de trabajadores, en el cual se iban a incluir otro 10% del personal de COMEX, a los participantes del primer grupo se les aumentaron los días teletrabajables a dos días.

La decisión de aumentar a dos días al primer grupo se dio después de que se realizó la evaluación de la primera etapa y se vio que existían resultados positivos, para lo cual en una segunda etapa se debió de redefinir los objetivos del teletrabajador con base en los resultados que habían sido obtenidos.

A.3.2.3 DESARROLLO DE LA SEGUNDA ETAPA DEL PLAN PILOTO

Al igual que en la primera etapa, durante el desarrollo del programa, se dará un seguimiento y control a cada uno de los trabajadores, con el fin de ver de cerca todas las situaciones que podrían surgir a raíz de la aplicación del plan.

Se realizarán evaluaciones del desempeño mensual de cada teletrabajador, y el comité evaluará los resultados de la segunda etapa para el primer grupo, y la primera etapa para el segundo grupo.

A.3.3. III ETAPA: CUMPLIMENTOS DE LA META PROGRAMADA

Es en esta etapa donde realizan todas las evaluaciones de las dos etapas anteriores; se ejecutarán actividades retroalimentación de las evaluaciones del desempeño a los colaboradores y jefes que teletrabajaron en el segundo.

Se definen y se marcan los resultados del plan y es raíz de esta evaluación que se organizará de nuevo los objetivos y perfiles de los trabajadores, teniendo como parámetro de medición la experiencia de ambos grupos, con un total del 20% del personal.

Un aspecto a recalcar es que este plan incluye un listado de las posibles limitaciones que se pueden encontrar en el camino, dentro de las cuales se mencionan las siguientes:

- Disponibilidad de tiempo de los miembros de la Comisión Institucional de Teletrabajo y del equipo de apoyo.
- No se contempla el desarrollo de infraestructura tecnológica
- Limitaciones de conectividad, tanto a nivel de la institución como de los funcionarios.
- No autorización de jefaturas al ingreso de sus colaboradores al programa de teletrabajo
- La incorporación al programa quedará sujeta a las posibilidades tecnológicas y de telecomunicación que tenga el funcionario participante.
- Apoyo y patrocinio de las autoridades superiores del Ministerio
- Disponibilidad de soporte técnico a los equipos de cómputo propiedad del Teletrabajador.

- Dificultad para determinación de áreas y funcionarios que puedan ingresar al Plan de Teletrabajo.
- Objetivos y metas de los teletrabajadores poco medibles³m.

En el aspecto de generación de respaldo y documentos legales no se han aplicado controles fuertes, en lo que respecta a definición de derechos exclusivos para la relación de teletrabajo, como son, salarios, horarios, garantías y demás; se pretenden regular sobre los resultados y las necesidades emergentes durante las etapas del Plan Piloto.

Según se expreso el comité ha fijado sus metas en la aplicación en prueba del teletrabajo para que una vez obtenidos los resultados constituir normativa interna, como la aprobación de su propio reglamento donde se definan y ajustasen a sus condiciones todos aquellos aspectos que forman parte de la base legal del Teletrabajo. Con base en lo anterior cabe aclarar que no con esto queremos decir que los trabajadores se encuentren en algún estado desprotegidos o fuera de la legalidad que respalda toda actividad laboral, sino que actualmente al ser un Plan Piloto la regulación oficial se basa en el Reglamento Autónomo de Servicio Ministerio de

³¹⁰ Ver Proyecto plan piloto para teletrabajo, **op.cit.**, pp. 5-6.

Comercio Exterior, el cual ha sido sujeto a modificaciones relevantes al respecto.

Pero a pesar de que no se constituyó normativa exclusiva para el teletrabajo, en nuestra visita al ministerio pudimos extraer situaciones importantes como lo que corresponde a la disponibilidad; el trabajador debe estar disponibles durante su horario de trabajo, una vez concluido no se le exige atender cuestiones relativas al trabajo, pero durante su horario es de su completa obligación cumplir con las ordenes de sus jefes según se estableció en el estudio y creación inicial de las políticas bajo las cuales un colaborador puede o no acceder al proyecto.

Como ya se mencionó su horario de disponibilidad corresponde a la jornada normal laboral, sin perjuicio de la flexibilidad de movilización y disposición de su tiempo personal, siempre y cuando este cumpla con las políticas estipuladas al respecto.

Otra de las normas bajo las que se rige el Plan Piloto es una política de validación del proyecto la cual consiste en eliminar los días lunes o viernes como días de teletrabajo con el fin de dar validez a la realización de funciones del teletrabajador evitando percepciones negativas del proyecto

hacia la extensión de los días libre del colaborador así como la condición que en la mayoría de los casos se permite teletrabajar según el día que exista restricción vehicular.

Otros aspectos que se deben de señalar es que no se le brindo ningún tipo de equipo a los participantes del plan, solamente se les facilitaron programas de software con los que COMEX contara con Licencias para poder ser utilizados, del mismo modo la verificación de las condiciones de los sitios de teletrabajo de los colaboradores en el Plan fueron verificados por medios multimedia, los cuales fueron remitidos al comité en donde se debía comprobar que se contaba con el mobiliario electrónico y tecnológico apto para formar parte del Plan.

COMEX se encuentra esperando finalizar todas las etapas que son parte del plan piloto, para así realizar los análisis de los resultados, y estructurar la modalidad del teletrabajo en el ministerio, pero esta vez no en un plan piloto, sino de forma permanente, procurando adaptarlo a su organización y sus necesidades como institución.

Consideramos que esta propuesta es un ejemplo más que el teletrabajo se aplica según las condiciones y necesidades de la institución,

que si bien es cierto existen principios y situaciones que son generales para todos, al no existir una cuerpo legal, cada institución crea, planifica y desarrolla su propio plan, según sus necesidades, y es por esto que en COMEX vemos su particular desarrollos del teletrabajo. Creemos que a pesar de ser un plan que no tiene un gran cuerpo normativo que lo regule, no se está violentando ningún derecho o garantía, ya que los trabajadores siguen disfrutando de su calidad de trabajador de la institución.

B. PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

La PGR es el órgano superior consultivo técnico-jurídico de la Administración Pública, y el representante legal del Estado en las materias propias de su competencia. Ella cuenta con independencia funcional y de criterios en el desempeño de sus funciones,³¹¹ y pertenece al Ministerio de Justicia bajo el amparo del Régimen del Servicio Civil.

Uno de los principales impulsos para que la PGR, ingresara en el proceso de aplicación de esta moderna forma de trabajar, fue la Ministra del Gobierno de turno (Ministerio de Justicia) Laura Chinchilla, la cual realizó la consulta a la Procuradora General de la República, Lic. Ana

³¹¹ www.pgr.go.cr, 20 de agosto del 2009, a las 12 m

Lorena Brenes Esquivel, de que si existía alguna posibilidad que la Procuraduría entrara en el plan de teletrabajo, esto debido a las características y formas de trabajar de la institución; doña Ana Lorena promulgo las propuestas dentro de los funcionarios de la Procuraduría.

Como Institución Pública se encuentra aplicando el teletrabajo, en la etapa de plan piloto, los principales participantes son Procuradores de la República, sobre todo los que trabajan en la parte de Derecho Público, actualmente teletrabajan diecisiete Procuradores, un Abogado Asistente de Procurador, y el Jefe del Núcleo de Informática.

B.1. Generalidades

Al igual que todas las Instituciones Públicas, la PGR fundamenta la aplicación del plan piloto del teletrabajo, en el decreto ejecutivo numero 34704-MP-MTSS, pero a la vez internamente dictaron el Reglamento para Implementar la Modalidad del Teletrabajo en la PGR.

El propósito de este reglamento es establecer los lineamientos técnicos y administrativos necesarios para participar de la modalidad de teletrabajo en la PGR. El reglamento es aplicable a todos los funcionarios

que tienen puestos en los cuales la Institución determine como teletrabajables y donde existan las condiciones tecnológicas requeridas³¹²

Pero en esta institución no solo se utiliza el reglamento, sino que además se confeccionaron addendum de los contratos de trabajo, con los cuales se busca regular aspectos básicos de las relaciones del trabajador y su jefe, con el fin de eliminar las lagunas jurídicas que puedan surgir a nivel interno de la institución en la aplicación tanto del plan, como del teletrabajo como una modalidad constante en Procuraduría.

Actualmente la Procuraduría se encuentra en el plan piloto, en el cual los principales teletrabajadores son procuradores, este proyecto inició el 2 de febrero del 2009 y se espera que finalice el 2 de febrero del 2010, fecha en la cual se analizarán resultados, y se decide si se incluye como una modalidad mas de trabajo de la Institución.

El Reglamento nos dice que tanto las jefaturas y los funcionarios deben de cooperar para que se logre cumplir con los objetivos

³¹² **REGLAMENTO PARA IMPLEMENTAR LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO EN LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA**, del 12 de enero del 2009.

planteados,³¹³ con este artículo se logra plasmar que la aplicación del plan piloto en esta institución será un esfuerzo institucional; todos deberán de colaborar para que este plan sea todo un éxito, por lo que, tanto los que se encuentran en la oficina trabajando, como los que lo hacen desde el hogar debe dar lo mejor de si para cumplir con los objetivos planteados, y así entre todos lograr que la institución sea más eficiente.

El artículo 6 y 8 del reglamento nos dice que cuando un puesto tiene más del 80% de sus actividades teletrabajables, el servidor puede movilizarse a su hogar a realizar las labores, pero será facultad de la Procuraduría la aceptación de los funcionarios que trabajaran en esta nueva modalidad. Se podrán mantener Teletrabajando siempre y cuando se mantengan las condiciones que justificaron su ingreso al plan.

La PGR señala que para definir cuales actividades son teletrabajables nos tenemos que dirigir al artículo 5 del reglamento, el cual nos dice que las actividades teletrabajables con las siguientes:

El puesto debe cumplir con al menos cuatro de las siguientes características:

Que se pueda ejecutar en forma aislada e individual.

³¹³Ver Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República, op.cit., Art. 4.

Estar asociado a objetivos claros y metas específicas que permiten la planificación, el seguimiento y el control.

Que se pueda ejecutar fuera del centro de trabajo sin afectar el normal desempeño de las actividades de otros puestos de trabajo.

Que utilice como principal herramienta, las tecnologías de información y las infocomunicaciones.

Que no requiera supervisión directa en su ejecución.

El teletrabajador debe cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

Contar con el aval de la Jerarquía

Contar con un espacio físico en su casa de habitación con las siguientes características:

Accesible e independiente a las demás áreas de la casa.

Que posea iluminación y ventilación adecuada según los parámetros establecidos por Salud Ocupacional.

Que esté dotado de mobiliario ergonómicamente aceptable.

Contar con acceso a internet en su lugar de residencia³¹⁴

Como lo exige el decreto que regula el teletrabajo, la PGR creó un Equipo de Administración del Teletrabajo, el cual debe de velar porque el teletrabajo se lleve a cabo bajo todas las normas y exigencias existentes

³¹⁴ Ver Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República, op.cit, anexo 1.

para la aplicación de esta nueva forma de trabajar, y así se puedan obtener todos los beneficios que nos brinda el teletrabajar, el Equipo de Administración es quien recibirá las capacitaciones y ayudas de Gobierno Digital, en pro de conocer todo lo que respecta a esta modalidad de trabajo, con el fin de guiar de la mejor manera al grupo de Procuradores que teletrabajarán en la etapa del plan piloto.

Este Equipo Administrador debe verificar que las actividades que se pretendan poner a teletrabajar cumplan con los requisitos que exige el anexo 1 del reglamentos, además son los encargados de redactar y mantener actualizados los reglamentos, formularios que se aplicarán a los Procuradores que van a teletrabajar, esto observando las necesidades que van surgiendo durante el desarrollo del plan piloto.

Este equipo debe de velar porque el teletrabajo se esté desarrollando de la mejor manera, se encargará de inspecciones y las modificaciones necesarias para que esta nueva forma de trabajar se realice de manera exitosa en esta institución, uno de los principales cambios y modificaciones que tuvieron que realizar fue al artículo 7 del Reglamento, el cual a partir de su reforma dice lo siguiente *"Durante el plan piloto de Teletrabajo, las actividades consideradas teletrabajables son aquellas*

realizadas por los Procuradores, sin perjuicio de que en su desarrollo, a juicio de la jerarquía, se pueda ir incorporando otro tipo de funcionarios, siempre que sus funciones se encuentren dentro de lo dispuesto en el artículo ³¹⁵5, modificación que se realizó buscando que el plan fuera más eficiente.

El equipo coordinador, está conformado por la Directora de Recursos Humano como directora del proyecto, y como parte del equipo coordinador, una persona de la Dirección Administrativa, una de Dirección TIC's y por último una persona de Análisis de Recursos Humanos.

Un elemento de gran valor dentro del Reglamento es la figura del jerarca, se indica que este deberá definir y evaluar el cumplimiento de las metas del teletrabajador y recomendar las acciones que permitan mejorar el desempeño, para lograr esto el jerarca podrá hacer evaluaciones semestrales de los avances de los proyectos³¹⁶.

³¹⁵ Ver Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República, op cit., Art. 7.

³¹⁶ *Ibidem*, Art. 37.

Los jefes en la PGR desde un inicio mostraron anuencia a la aplicación de este plan piloto, tienen como principal función avalar las decisiones y documentos que sean emitidos por la comisión.

El núcleo informático también juega un papel primordial, en el desarrollo del plan piloto. Este es el responsable de brindar asistencia técnica a la infraestructura interna, pero solo brindará soporte técnico al software y sistemas operativos necesarios para realizar el teletrabajo; están facultados para realizar visitas, con el fin de observar si estos programas se están utilizando de la manera adecuada y con el fin que fueron instalados³¹⁷.

B.2. Aspectos Legales

En la PGR al igual que muchas otras instituciones, están utilizando la figura del addendum a los contratos de trabajo, con el fin de que por medio de acuerdo de las partes, se deje claro muchos aspectos de gran importancia en actividades nuevas como lo es teletrabajar.

³¹⁷ Ver Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República, op.cit., Art. 43- 46.

Dentro de las situaciones que se van a plasmar en los acuerdos con cada trabajador, son cuestiones relativas a las actividades que se podrán teletrabajar, así como los lugares en que se desempeñaran las actividades, como se realizaran las tareas, además de las jornadas, y demás cuestiones legales que no se pueden dejar por fuera.

En el addendum nos dice que las principales actividades teletrabajables dentro de la PGR son:

Las actividades a desarrollar mediante el teletrabajo han sido establecidas de común acuerdo y en atención a los objetivos y necesidades institucionales, ajustándose en todo momento al perfil de trabajo del puesto que ostenta, las cuales se describen a continuación.

Las actividades a desarrollar entre otras son las siguientes:

Recopilar información en expedientes judiciales y administrativos y otras fuentes documentales, visitando los diferentes Ministerios, Registro Nacional, Registro Civil, Bancos, Municipalidades, sedes judiciales y otras instituciones,

Elaborar las contestaciones de demandas, audiencias e informes técnico-jurídicos sobre dichas acciones litigiosas, así como otros documentos que le asigne el Procurador.

Colaborar en la preparación de respuestas a las consultas de carácter técnico jurídico formuladas por las Instituciones ante la Procuraduría General de la República.

Asistir en pruebas testimoniales e inspecciones judiciales, localizando y preparando dichas pruebas, verificando "in situ" los hechos punibles, trasladando las pruebas o los elementos objetivos del litigio al despacho judicial correspondiente con el fin de defender los intereses del Estado³¹⁸.

La PGR pactó con sus grupo de colaboradores que están incluidos en el plan piloto, que las actividades laborales se realizarán en el domicilio del teletrabajador (a), pero si por razones de fuerza mayor o caso fortuito se ve obligado a cambiar de domicilio, este debe de comunicar de inmediato a la jefatura y esta a su vez lo notifica al Equipo Coordinador de Teletrabajo, y entre todos determinaran si el teletrabajador puede seguir o no con este modo de contrato, por lo cual debe volver a inspeccionar el nuevo domicilio del Teletrabajador, y así hacer una valoración de las nuevas condiciones.

Por su parte el teletrabajador se compromete a ubicar un lugar de trabajo dentro de su domicilio, que cumpla con las condiciones higiénicas,

³¹⁸ Adendum de Convenio para Teletrabajo en Domicilio, Procuraduría General de la República, cláusula 3.

ergonómicas, de ventilación, iluminación y de seguridad establecidas por la normativa vigente, las cuales se compromete a mantener durante la vigencia del presente convenio.

Tanto el Jefe como el Equipo Administrativo podrán realizar visitas al lugar donde el teletrabajador desempeña sus funciones, las cuales se realizan de forma coordinada con el funcionario, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones básicas que se pactaron en el contrato y verificar que se este realización del trabajo asignado, así como para la valoración de las condiciones laborales del teletrabajador.

En lo que respecta a las labores cuando se está Teletrabajando, el teletrabajador debe de cumplir con las metas acordadas, la Institución se reserva el derecho de dar por finalizada esta experiencia cuando crean que no se está cumpliendo con el objetivo o que el teletrabajador ya no está preparado para realizar esta modalidad de trabajo. Pero el servidor debe de ser informado de esta decisión y se le debe de incorporar a sus anteriores deberes en la institución.

En lo que respecta a los materiales y herramientas necesarias para teletrabajar, el artículo 14 del reglamento nos dice *que La Procuraduría*

*debe darle a los teletrabajadores, los recursos necesarios para facilitar un buen desempeño en sus labores, tales como computadora portátil, materiales y herramientas de oficina, asumiendo los costos en que incurra para lograrlo*³¹⁹. Pero el teletrabajador es responsable directo de la confidencialidad y seguridad de la información que utilice y pueda acceder, evitando por todos los medios su uso inapropiado³²⁰.

Si bien es cierto que el reglamento dice que la Procuraduría facilitara la mayoría de las herramientas de trabajo, correrá por parte del teletrabajador los gastos de electricidad, agua, transporte y alimentación, relacionados con las actividades teletrabajables³²¹, además con unos de lo más importantes como es la conexión a internet, cada funcionario debe tenerla.

En los adendums también se establece que la jornada ordinaria de trabajo será la establecida por la Institución, o sea, jornada ordinaria de cuarenta y ocho horas semanales y el horario será flexible cuando las funciones así lo permiten, en el tanto no cause ningún perjuicio a los intereses institucionales.

³¹⁹ Ver Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República, op.cit, Art. 14.

³²⁰ Ibídem, Art. 15.

³²¹Ibídem, Art. 32.

Como nos lo dice el artículo 35 del Reglamento: El *teletrabajador*, *tendrá un horario flexible, siempre y cuando no afecte el normal desempeño de las actividades de otros compañeros y procesos de trabajo que reciben o entregan insumos a su gestión, y para tales efectos deberá instaurar mecanismos necesarios para establecer la debida comunicación con la institución*³²².

En lo que respecta a la disponibilidad el teletrabajador debe estar disponible, dentro de su jornada laboral, para atender los asuntos que surjan en el centro de trabajo que sean de su incumbencia, cuestiones de su jefatura, compañeros y usuarios de sus servicios, ya sea por medio del correo electrónico, teléfono u otro medio³²³. La disponibilidad no será pagada, ni las horas extras, que tenga que laborar el teletrabajador para concluir sus tareas asignadas, esto debido a que se les permite organizar su tiempo de acuerdo a sus necesidades, siempre y cuando cumplan con los objetivos y se mantengan localizables por si se presenta una necesidad.

A pesar de que el teletrabajador se le autorizó realizar sus labores desde su hogar, y de que existe la posibilidad de un horario flexible en esta

³²² Ver Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República, op.cit., Art. 35.

³²³ Ibídem, art 30.

modalidad, cuando se presente una necesidad y conveniencia Institucional se requiera la presencia física del teletrabajador en las instalaciones de la Procuraduría de forma indefinida, se dará por terminada la presente modalidad de trabajo, y el funcionario deberá volver, a requerimiento de la Procuradora General, a laborar en las instalaciones de la Procuraduría, en su centro laboral correspondiente.

Por lo que debe quedarle claro a los funcionarios que decidan teletrabajar, que será una modalidad temporal, el cual se mantendrá vigente siempre que su puesto lo permita y la institución lo siga autorizando.

A modo de conclusión es importante señalar que a criterio nuestro en la PGR se buscó por todos los medios, cubrir los derechos y marcar las obligaciones de las partes, mediante la creación de addendum a los contratos, así como con el reglamento que se creó específicamente para el teletrabajo, esto con el fin de que los sujetos que intervienen en esta nueva forma de trabajar se incluyan en ella con algún nivel de seguridad de que sus puestos dentro de la institución no corren ningún tipo de peligro.

Como lo pudimos observar los addenda a los contratos de trabajo es una de las principales herramientas en las cuales, las partes se aseguran las condiciones en que se van a prestar los servicios; es por esto que consideramos que existe una buena regulación en esta institución, pero a pesar de esto se debe de esperar a que surja un caso en concreto para así poder saber a ciencia cierta que tan seguro fueron todos estos medios.

C. BANCO DE COSTA RICA

El BCR es una de las entidades bancarias más importantes de nuestro país, es un banco del Estado y forma parte de la Instituciones Autónomas de nuestro país.

En los últimos años se ha visto inmerso en un mercado de gran competencia y de constantes cambios producto de las fusiones, adquisiciones y entradas de nuevos bancos, grupos bancarios y megabancos, que ha provocado una modernización en sus servicios y de su organización interna.

Desde la creación del decreto de teletrabajo, el Banco demostró gran interés en unirse al grupo de instituciones participantes del teletrabajo,

como una opción para promover la calidad de vida de sus empleados, tal y como lo establece la Convención Colectiva del Trabajo que se encuentra vigente en la institución, la cual dice textualmente: "*Promoción de la calidad de vida constituye un objetivo del mayor interés; de carácter transversal, que se integra a todos los ámbitos de las condiciones de trabajo y prácticas laborales, tendiente a facilitarle a las empleadas y a los empleados el más alto nivel de satisfacción laboral y de bienestar físico, mental, económico y social*³²⁴".

C.1. Antecedentes

Con la entrada en vigencia el decreto ejecutivo N° 34704-MP-MTSS, el cual regula la Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, el Banco decidió formar parte de las instituciones que conforman el plan piloto de teletrabajo coordinado por la STGD, y con la asesoría de esta secretaria como del ICE, se dio inicio a la elaboración del proyecto del programa piloto de teletrabajo en el BCR.

Una vez de que se obtuvo el visto bueno de parte del comité ejecutivo respecto del proyecto, se conformó una comisión institucional cuyos

³²⁴ DISP-PSO-ACH-14-09. Disposiciones administrativas para el desarrollo del plan piloto de teletrabajo en el conglomerado BCR, págs. 6-8.

integrantes son empleados de las áreas de: procesos, legal, capital humano, control interno, de tecnología y del Sindicato Unión de Empleados del BCR (Unebanco).

A partir de la información recopilada de las fuentes existentes, la comisión elaboró la Disposición Administrativa para la Modalidad de Teletrabajo en el Conglomerado BCR, que es el cuerpo normativo que regula el programa piloto.

El plan piloto inició el 2 de marzo del 2009 y concluye en el mes de diciembre del mismo año, en un principio se incorporaron a la modalidad un total de 17 trabajadores, pero actualmente se encuentran solamente 16 teletrabajadores, pues uno de ellos se tuvo que retirar del plan por problemas personales que le motivaron a no continuar bajo la modalidad.

C.2. Disposiciones Administrativas para la Modalidad de Teletrabajo en el Conglomerado Banco de Costa Rica

Dentro del contenido de la disposición administrativa se incluye una sección de definiciones, en la cual se dice que el teletrabajo *es "toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial y a*

distancia, en virtud de la cual un servidor puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los servidores del Banco y de sus subsidiarias³²⁵".

También se manejan las pautas para seleccionar los puestos que se incluirán en esta modalidad, se indica que la principal característica para la elección es la función del empleado, se incluirán aquellos puestos que por las tareas desarrolladas permitan su ejecución de forma no presencial, porque la ausencia del puesto normal de trabajo no afecte el servicio tanto externo como interno.

En el apéndice 11 se menciona que para la selección de los teletrabajadores se seguirán los siguientes criterios:

- Que sea una participación voluntaria, porque el servidor visualiza los beneficios en su calidad de vida, y quiere optar por esta opción.
- Que por la índole de las labores que ejecuta, no se requieren contactos personales frecuentes con sus superiores u otros

³²⁵ Ver DISP-PSO-ACH-14-09, op.cit., p 4.

servidores. Se excluyen aquellos puestos de atención directa al público. Podrán ser incluidos los puestos de trabajo que requieran para su adecuado desempeño contactos personales frecuentes o atención directa al público, siempre y cuando su atención no requiera necesariamente su presencia en el conglomerado BCR.

- Que la naturaleza de las funciones permita que puedan desarrollarse al menos en un 80% de manera no presencial.
- Que los superiores inmediatos estén anuentes a participación del servidor bajo esta modalidad y que la ausencia física del servidor no afecte el desempeño de otros puestos ni el adecuado servicio al público.
- Que tenga un conocimiento intermedio en los paquetes de office y conocimiento en uso de software para conectividad y correo electrónico.
- Que tenga indicadores de desempeño establecidos y que se disponga de mediciones anteriores que sirvan de parámetro para comparar su desempeño como teletrabajador.
- Que permita la visita previa a su lugar de teletrabajo por parte de servidores del conglomerado BCR para verificar lo que corresponda.
- Que permita el monitoreo y evaluación de resultados, de acuerdo con lo indicado en ese apartado.

- Que cumpla con las condiciones establecidos en el apartado de uso de equipo tecnológico y conexiones telemáticas.
- Que supere las pruebas psicológicas. definidas por la División de Capital Humano para efectos de ser candidato a teletrabajar.
- Que tenga condiciones adecuadas respecto de su entorno social y familiar para su desarrollo adecuado de sus labores.
- Que cumpla con las condiciones mínimas de ergonomía, salud, higiene y seguridad ocupacional.
- Que esté dispuesto a firmar y cumplir el addendum temporal al contrato de trabajo.

En el caso de servidores de nuevo ingreso, se verificará como parte el proceso de reclutamiento y selección que cumpla lo anteriormente señalado, caso contrario no será considerado como candidato a ocupar una plaza bajo la modalidad de teletrabajo³²⁶.

El apéndice antes mencionado tiene trascendental importancia para el desarrollo de este plan piloto, pues nos indica las características y los puestos que pueden teletrabajar, se puede mostrar que este artículo define todo lo que respecta al perfil del teletrabajador en esta institución. Y uno

³²⁶ Ver DISP-PSO-ACH-14-09, *op.cit.*, apéndice 11.

de las características más sobresalientes del puesto de teletrabajo es que este se pueda desarrollar en un 80% como mínimo de forma no presencial, o sea nos quiere decir que para el BCR no solo es importante las características de personalidad, sino que también el puesto se lo permita.

Para seguridad y estabilidad en la relación laboral de todos los sujetos que intervienen en este proceso, se crea la figura del addendum de los contratos de trabajo, en el que se plasma la voluntad tanto del trabajador como del superior para que el primero sea incluido en el proyecto de teletrabajo, y las condiciones particulares que regirán la relación laboral durante el tiempo del plan piloto.

El adendum que se suscribe mantendrá su vigencia mientras se mantenga la modalidad de teletrabajo en el conglomerado BCR, se tendrá por finalizado a partir del día en que el servidor deja de pertenecer a esta modalidad o el Conglomerado BCR determine la eliminación del teletrabajo³²⁷.

Pero el banco también se preocupó por definir la situación laboral de sus empleados que fueron contratados antes de la entrada en vigencia del

³²⁷ Ver DISP-PSO-ACH-14-09, *op.cit.*, apéndice 3.3.

proyecto, respetando los derechos adquiridos, de forma que los servidores que voluntariamente se inscriban en el mismo, no se verán afectados y por ende se mantendrán y se beneficiarán de los mismos derechos garantizados por la legislación, los contratos de trabajo y los convenios colectivos aplicables que disfruten los servidores del conglomerado del BCR.

Respecto a la jornada laboral, el empleado que se encuentre teletrabajando será considerado como de confianza de acuerdo a lo que indica el artículo 143 del CT, por lo cual no está en un principio sujeto a un horario de trabajo tal y como lo hace en su oficina, pero su jornada laboral no podrá superar los límites establecidos en el contrato de trabajo según sea la fecha de ingreso del servidor, tal y como se señala en el apéndice 3.1 de la disposición administrativa. Al ser considerados empleados de confianza, no se reconoce las horas extras a quienes trabaje en la modalidad de "off line", ya que el teletrabajador decide como organiza su tiempo de trabajo, en los casos en que haya teletrabajadores bajo la modalidad "on line", si éste trabaja tiempo extraordinario se le podrá reconocer de conformidad con la normativa interna que regula esa materia. Es importante mencionar, que a pesar de lo indicado anteriormente, vía acuerdo de partes se puede establecer el mismo horario

que aplica en la oficina cuando así ambos lo consideren conveniente para un adecuado desarrollo de las actividades normales de la oficina y del equipo de trabajo en sí mismo.

A lo largo del desarrollo de este tema hemos hecho mención en varias ocasiones respecto de la existencia de una gran laguna en lo que relativo a accidentes laborales, pero sin embargo el BCR es una de las instituciones que se preocupó por dejar en claro que se debe de hacer y la posición del banco si se da una situación de estas.

Se dice que será considerados como accidentes laborales aquellos accidentes que se originen en el lugar de teletrabajo, como lo regula los artículos 195 y 196 del CT, además se aplicarán las disposición administrativa para el trámite y aplicación de pólizas de los servidores del conglomerado del BCR. Es responsabilidad del teletrabajador dar aviso a su superior de inmediato cuando acontezca un evento de estos; por su parte el superior realizará un reporte ante el Instituto Nacional de Seguros³²⁸.

³²⁸ Ver DISP-PSO-ACH-14-09, op.cit., apéndice 7.

En lo concerniente al equipo que se necesita para teletrabajar, el funcionario debe de disponer en su lugar de trabajo de medios como lo es el internet con una velocidad mínima de 512 kbps, UPS, regleta de protección para cambios de voltaje, así como una conexión eléctrica acorde *con la necesidad del equipo*³²⁹.

Por su parte el conglomerado del BCR pondrá a disposición del teletrabajador, el equipo de computo, el cual en la mayoría de los casos fue una computadora portátil, software de protección del equipo, software para establecer una conexión segura con la red del BCR, un software ofimático necesario para realizar sus labores, se le asignará también una cuenta de correo electrónico, también será responsabilidad del banco el mantenimiento de los equipos de computo³³⁰.

Un elemento de gran importancia es que el banco compró una póliza para cada una de las computadoras que asignó a este proyecto, con el fin de que estén aseguradas contra cualquier riesgo que puedan sufrir estas.

En lo que respecta a materiales y útiles de oficina, será cubierto por el BCR, pero el servidor debe de cubrir lo que es el servicio eléctrico,

³²⁹ Ver DISP-PSO-ACH-14-09, *op.cit.*, apéndice 5.

³³⁰ *Ibíd.*, apéndice 5.

servicio de agua, y todo lo que respecta a la higiene de su lugar de trabajo³³¹; todos los gastos que realice el banco por el plan piloto, serán a título gratuito, y no se debe de considerar como salario en especie o beneficio de ningún tipo.

En la disposición administrativa para la modalidad en el conglomerado BCR, se marcan las pautas de cómo se realizará el monitoreo y la evaluación de los resultados; nos indica que todo teletrabajador deberá tener establecidos indicadores de desempeño que permitan el monitoreo y evaluación de resultados; es responsabilidad del superior inmediato monitorear y evaluar los resultados de los teletrabajadores a su cargo; si el superior observa que no se está cumpliendo los objetivos, deberá solicitar el reintegro del servidor a la oficina³³².

Debemos señalar que el BCR es una de las instituciones que están aplicando el plan piloto de la manera más correcta a nuestro criterio; cuentan con una excelente Disposición Administrativa, la cual abarca en su mayoría los aspectos que se deben de regular y dejar claro desde un principio entre todas las figuras que se verán inmersos en un proceso de

³³¹ Ver DISP-PSO-ACH-14-09, op.cit., apéndice 6.

³³² *Ibidem*, apéndice 8.

teletrabajo. Pero no solo la Disposición Administra es la que marcará las reglas a seguir, también cuentan con los addendum de los contratos de trabajo, en los cuales de una manera muy detallada se describió cada punto, el cual debía aceptar tanto el trabajador como su superior; lo que le permite ser una de las instituciones con el mejor plan piloto en acción.

Creemos al igual que en las demás instituciones que se intentó hacer un gran esfuerzo para cubrir en su mayoría todas las aristas del derecho laboral, pero aún es muy temprano en la aplicación para saber si fue suficiente; como ya se mencionó el BCR es a nuestro parecer una de las instituciones que mejor está teletrabajando, pues se intentó cubrir y regular situaciones que en otros proyectos no se hizo.

El BCR, tomó parecer a sus sindicatos, incluyó normas referentes a riesgos del trabajo, pacto todo lo que tiene que ver con salario y horas extra; situaciones que nos hace pensar que no fue simplemente un proyecto que se incluyó sin ser debidamente estudiado.

Sección III: PLAN PILOTO, CASOS ESPECÍFICOS

Como se ha indicado en nuestro trabajo, el actual gobierno de nuestro país ha tenido una apertura total hacia el teletrabajo, con un interés especial en fomentarlo dentro del Sector Público, teniendo como finalidad el ahorro de los gastos a la Administración Pública.

Lo recomendable para las instituciones públicas, es que para introducir la aplicación del teletrabajo como modalidad laboral, se inicie con un plan piloto, pues dicha forma de relación laboral, debe adaptarse a las necesidades y objetivos de cada ente en específico, estableciéndose un marco general en cuanto a los programas de teletrabajo que se vayan a implementar; sin embargo, será cada Institución, la que definirá cómo lo van aplicar.

Al efecto, expondremos los dos primeros y principales programas o planes pilotos, desarrollados dentro de nuestro país, los cuales fueron ejecutados por el ICE y la UNED, que optaron por esta modalidad de trabajo y que han tenido resultados positivos.

1. INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

La implementación del teletrabajo dentro del ICE, contribuye entre otros muchos aspectos, a fomentar la competitividad, innovación y creatividad de sus trabajadores. Refuerza una cultura de trabajo por resultados que incremente la satisfacción profesional, brindándose una mayor flexibilidad a la institución, permitiéndole evitar la fuga de personal especializado.

A. ANTECEDENTES

Desde la creación del ICE, en el año 1949, siempre ha implicado dicha institución un reflejo del trabajo desinteresado de varias generaciones costarricenses, quienes preocupados por utilizar procedimientos técnicos, administrativos y financieros de manera eficiente, con el fin de garantizar el mejor funcionamiento de la institución, constantemente están desarrollando innovadores mecanismos que reflejen mayor productividad, mayor calidad del producto y menores costos, caracterizando a la entidad por estar siempre a la vanguardia tecnológica, dirigida propiciar el bienestar social y el desarrollo del país.

Con el objetivo de propiciar una mejor calidad de vida para sus funcionarios y funcionarias, aumentar la productividad y dar el mejor uso de los recursos disponibles en beneficio de la institución, el ICE implementó el modelo de teletrabajo.

Nace en el ICE el programa piloto en abril del año 2007, conformándose un equipo interdisciplinario integrado por representantes de Planificación de Recursos Humanos, Ambiente Laboral, Relaciones Laborales, Dirección Jurídica, Dirección Informática, Gestión Integral del Riesgo, Gestión de Empleo³³³, quienes son los encargados de investigar sobre el tema, para así verificar la viabilidad de su aplicación, y poderlo incorporar como una modalidad laboral dentro de la misma institución, un ejemplo de ello es el trabajo final de investigación para la obtención del grado de maestría en administración de tecnologías de la información de la Universidad Nacional, realizado por el Ingeniero Eduardo Gómez y la Licenciada Tatiana Jiménez, el cual es titulado "*Sistema de Teletrabajo para el ICE, Sector Electricidad*"³³⁴.

³³³ www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx (05/08/08); última consulta: 22 de agosto del 2009.

³³⁴ GÓMEZ (Eduardo) y JIMÉNEZ (Tatiana). **Sistema de Teletrabajo para el ICE, Sector Electricidad**. Tesis para obtener el título de Maestría en Administración en Tecnologías de Información: Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), 2007.

Todas las investigaciones en aspectos tecnológicos, de interés social, psicológico, entre otros, realizadas por funcionarios del ICE, encabezadas por don Jorge Llubere Azofeifa (para aquel entonces Director de Recursos Humanos)³³⁵, estudian y diseñan una propuesta de implementación del teletrabajo como modalidad laboral, desarrollan acciones del concepto de teletrabajo aplicables a la institución, llegando al acuerdo de lo necesario que sería utilizar un plan piloto, lo cual les permitiría una investigación, análisis y determinación de dicha aplicación, con resultados prácticos, derivados de la teoría adaptada a la realidad.

En consecuencia, se implementa el plan piloto para analizar un grupo de funcionarios (dieciséis teletrabajadores) y su efecto en la productividad y administración de aplicación de la modalidad de teletrabajo, por un tiempo de seis meses, el cual inició el quince de noviembre del año dos mil siete y finalizó el quince de mayo del año dos mil ocho.

³³⁵ **Entrevista con la Licda. Aily Acevedo Rosales**, coordinadora del Proyecto de Teletrabajo del ICE, 13 de julio de 2009.

B. NORMATIVA QUE LA REGULA

El ICE en una de las instituciones públicas que desde su creación, posee dentro de sus finalidades promover el desarrollo industrial y la mayor producción nacional, en cuanto a la solución pronta y eficaz de la fuerza eléctrica en la Nación³³⁶.

El ICE posee varios cuerpos legales que le permiten teletrabajar, pues encontramos que desde que se emitió el reglamento para la creación de dicha Institución, N° 449 del ocho de abril del año mil novecientos cuarenta y nueve, se le confiere autonomía³³⁷, pudiendo ejercer su gestión administrativa y técnica, con una absoluta independencia del Poder Ejecutivo; el numeral 3° de dicho Reglamento expone:

*"Todos los programas de trabajo del Instituto y las obras y proyectos que éste emprenda serán exclusivamente producto de los estudios técnicos y financieros que realice el propio Instituto, y en su determinación no intervendrá ningún otro organismo del Estado, a menos que el Instituto haya solicitado su cooperación".*³³⁸

³³⁶ **REGLAMENTO PARA LA CREACIÓN DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, Decreto N° 449 de 08 de abril de 1949, www.elespiritu148.org/docu/h038.htm, última consulta 22 de setiembre, 2009.

³³⁷ Ibidem, art 8°.

³³⁸ Ibidem.

A grandes rasgos, la normativa aplicable dentro del Instituto para el teletrabajo, es primeramente el Estatuto de Personal, CT, COPOL, LGAP, Decreto N° 33619-MP publicado el doce de marzo del año dos mil siete en el Diario oficial La Gaceta, y el Decreto 34704-MP-MTS del treinta y uno de julio del año dos mil ocho.

A nivel interno, se cuenta con el Estatuto de Personal del ICE (como ya se mencionó), que hace referencia al teletrabajo, definiéndolo de la siguiente manera:

"Es una modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, basada en las tecnologías de la información lo cual posibilita que los trabajadores pueden realizar parte de su jornada desde su domicilio particular o centros destinados para ese fin"³³⁹.

Motivándose la inserción de dicha modalidad, para situaciones de necesidad y además cuando la naturaleza del puesto lo permita, prestándose la función desde la casa de habitación o lugar que sea destinado por el trabajador. Dicha modalidad debe ser aprobada por el coordinador correspondiente, debiéndose contar con el criterio técnico de la División de Capital Humano.

³³⁹ ESTATUTO DE PERSONAL DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, aprobado en el Consejo Directivo ICE, en sección 5817, del 18 de diciembre de 2007, p. 17.

Además el ICE cuenta con la **"Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones"**, Decreto N° 8660 del ocho de agosto del año dos mil ocho, **"Reglamento para Implementar la Modalidad de Teletrabajo en el ICE"**, regido a partir del doce de agosto del año dos mil ocho y elaborado por el Equipo Multidisciplinario, aprobado por Gerencia General, y la **"Norma Técnica para el Plan Piloto de Teletrabajo en el ICE"**, regido a partir de noviembre del año dos mil siete y elaborado por el Equipo Multidisciplinario de la Dirección Administrativa de Recursos Humanos.

Del cuerpo legal mencionado en el párrafo anterior, se deriva del mismo, que el mayor propósito es que se cuente con lineamientos técnicos y administrativos necesarios para participar de la modalidad en el ICE, que mediante los cambios acontecidos y el con el auge de la tecnología, se potencialice la productividad y además la calidad de vida de los trabajadores.

El ICE implementa el teletrabajo de forma más detallada, por medio de un adendum al contrato de trabajo, por el cual de manera personalizada con cada teletrabajador, acuerdan aplicar la modalidad de trabajo regido por las cláusulas establecidas dentro de éste de forma

puntualizada, debiendo el funcionario acatarlas de la misma forma como si prestara sus servicios dentro de las instalaciones del ICE.

Este adendum incluye disposiciones entre las cuales podemos mencionar: a) La modalidad a implementarse para el plan piloto, es el teletrabajo a domicilio; b) el teletrabajador se encontrará cubierto por la Póliza de Riesgos del Trabajo del INS; c) debe el funcionario mantener las mismas condiciones que justificaron su ingreso; d) regula la forma en manejarse la conexión electrónica (hardware y software); e) entre otros³⁴⁰. Las cuales se retoman dentro de las características del presente Plan Piloto.

C. ENFOQUE DEL PROGRAMA

Nos indica la señora Aily Acevedo Rosales³⁴¹, coordinadora del Plan Piloto en el ICE, que éste programa contempla tres pilares básicos:

1°.- Calidad de vida.

2°.- Aumento en productividad.

3°.- Disminución de costos.

³⁴⁰ <http://www.infocom.com>, última consulta 28 septiembre 2009.

³⁴¹ **Entrevista con la Licda.** Aily Acevedo Rosales, coordinadora del Proyecto de Teletrabajo del ICE, 13 de julio de 2009.

Otros beneficios previstos de la implementación del teletrabajo, es la contribución que puede generar a la conservación del medio ambiente, además contribuir como una solución al problema que enfrenta la sociedad actual, del aumento en la polución, desintegración familiar y lento desarrollo de zonas marginales, conllevando al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de la institución.

Los objetivos específicos son:

- "Identificar beneficios para el trabajador y la institución bajo este sistema.
- Identificar los ajustes que se deben aplicar en la planificación, organización y coordinación de actividades bajo el sistema de teletrabajo.
- Impulsar la ejecución de las actividades en términos de objetivos cuantitativos y no del tiempo que pasa el trabajador en su dependencia.
- Propiciar un cambio cultural hacia el mejor uso de la tecnología de la información.
- Evaluar la aplicación del programa en otros puestos,

- Identificar el costo-beneficio del plan piloto."³⁴²

D. CARACTERÍSTICAS

La aplicación del plan piloto de teletrabajo en la institución, posee las siguientes características propias (muchas de ellas establecidas dentro del adendum), para las circunstancias en específico que se consideraron pertinentes:

- Se inició con un análisis de las posibles actividades teletrabajables, de los candidatos aptos según perfil establecido (organizado, responsable, dedicado (a) en tarea, rendimiento de trabajo, comunicador efectivo con el uso de los medios electrónicos, autoestima alta, entre otros) y de las condiciones.
- El mismo funcionario voluntariamente optó por dicha modalidad, debiendo mantener las condiciones que justificaron su ingreso al programa, así como el cumplimiento de todas las obligaciones y responsabilidades que adquirió.
- Se consensuan las metas u objetivos a cumplir (actividades concretas), bajo una aprobación jerárquica, pues se maneja con el

³⁴² www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx (05/08/08); última consulta: 22 de agosto del 2009.

estilo de dirección orientado a resultados de acuerdo a las necesidades institucionales.

- Se regula la modalidad de teletrabajo, firmando un adendum al contrato el teletrabajador.
- Se inicia con un grupo de dieciséis personas, entre ellos profesionales en abogacía, expertos en medición de riesgos, soportistas técnicos, entre otros.
- El ICE le facilita el equipo al teletrabajador y conectividad en su domicilio, para que sean ellos mismos quienes den el soporte técnico a los mismos. Pero no cubre gastos de electricidad, agua, transporte y alimentación, que estén relacionadas con el teletrabajo.
- Hicieron una nota al INS, para tener establecido previamente, las causas y consecuencias de las labores que realizan, las cuales se encuadrarán dentro de las actividades propias de sus funciones, para ser cubiertos por una Póliza de Riesgos de Trabajo (proceso de investigación de acuerdo con las disposiciones internas).
- El teletrabajador estará disponible solo dentro de la jornada laboral, pues se establece que para las actividades que se definan como teletrabajables, se deberán establecer los controles necesarios que garanticen el cumplimiento de las jornadas y horarios contractuales,

sea en jornada continua o partida, salvo que en algún momento se defina una retribución por destajo para algunos puestos.³⁴³

- No se reconoce el pago de la jornada extraordinaria.
- Se realizan visitas por funcionarios designados del ICE al lugar donde el teletrabajador desempeña sus funciones, con previo aviso.
- En caso de presentarse alguna situación forzosa, cambiando las condiciones iniciales del teletrabajador, éste deberá comunicarlo ante la jefatura y ésta ante el Equipo Administración de Teletrabajo para resolver lo que proceda.³⁴⁴
- La institución estuvo abierta a la escogencia de los días, siempre y cuando no generara un perjuicio para la misma.
- Se brinda capacitación virtual a los funcionarios y jefes.
- "Se mantienen los derechos y obligaciones del empleado público incluido en la modalidad de trabajo, siendo esta, TELETRABAJO A DOMICILIO, serán los mismos que les corresponde en su relación laboral ordinaria, regidos por las normas de carácter público que les atañen, teniendo el teletrabajador que atacarlas de la misma forma como si prestara sus servicios dentro de las instalaciones del ICE, considerando en todo momento el principio de legalidad, que rige al

³⁴³ Gerencia General, para ZZC ICE GLOBAL, Circular N° 0150-367-2009 "Cumplimiento estricto de horarios de trabajo". 09 de marzo de 2009.

³⁴⁴ Adendum de Convenio para Teletrabajo en Domicilio, Instituto Costarricense de Electricidad, cláusula SEXTA.

sector público, como las mismas obligaciones, deberes y derechos que les ha normado siempre".³⁴⁵

- Cada dos meses se realizó una medición de sobre las actividades y sus respectivos resultados.
- "La institución podía dejar sin efecto la modalidad de teletrabajo cuando el trabajador incumpla con las disposiciones establecidas sin menoscabo de la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes. En este caso deberá reintegrarse a su puesto de trabajo de forma inmediata".³⁴⁶ Lo mismo sucede cuando el ICE requiera necesariamente la presencia del funcionario dentro de las instalaciones de la institución.

Después de mencionadas las principales estipulaciones dadas para la implementación del Programa Piloto y cómo fueron realizadas las mismas (etapas), consideramos que se cubren los principales aspectos de la implementación del teletrabajo en el ICE de forma general; sin embargo, queremos aclarar, que nuestra conformidad con dichas características, y sobre todo con la estructura del adendum, es satisfactoria pensándose para lo que fue hecho, es decir, una solución para el caso en concreto.

³⁴⁵ **Adendum de Convenio para Teletrabajo en Domicilio**, Instituto Costarricense de Electricidad, cláusula SEGUNDA.

³⁴⁶ *Ibidem*, cláusula OCTAVA.

Lo anterior, es en razón de que para una implementación del teletrabajo como modalidad laboral valorada a ser ejercida dentro del ICE, quedaría corto dicho adendum, considerándose que su albergadura ya no serían dieciséis personas, las cuales es fácil de manejar, sino que hablamos de una mayor escala y prolongada, sobre todo en esta institución, la cual posee una de las mayores poblaciones de funcionarios en todo el país. Esto porque a nuestro criterio, se dejan por fuera aspectos específicos a desarrollar, sobre todo para cuando surja alguna situación en materia de Seguros (trámite especial), régimen disciplinario, confidencialidad, entre otros.

E. FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Cuando se desarrolla un plan piloto como el que fue planteado en el ICE, se debe determinar también dentro del proyecto, la forma en que va a desarrollar la actividad, las fases en las cuales se va a dividir, y la forma en que estas se van a llevar a cabo.

En el ICE el equipo coordinador se encargo del planeamiento y desarrollo de cada una de las actividades, van desde la investigación,

análisis, desarrollo, soporte, coordinación y asesoría de todo lo que respecta al plan piloto.

E.1. Fase de diseño o investigación

En esta etapa de es donde se va a diseñar las acciones del proyecto; se analiza el marco legal, se determina la forma en que se va a evaluar el programa, así como quienes serán incluidos en el proyecto.

Esta fase requiere una planificación de 6 meses, en la cual todos los integrantes del Equipo Coordinador participan en la investigación y análisis de conceptualización legal y técnica para lograr un buen desarrollo e implementación del plan.³⁴⁷

Dentro de las acciones que se deben de desarrollar en esta fase, es la identificación de las dependencias que tienen actividades teletrabajables y cumplen con las características necesarias para ser incluidos en esta modalidad.

El criterio del equipo coordinador para la selección de los teletrabajadores es que se cumpla con las siguientes condiciones:

³⁴⁷ Ver Acevedo Rosales, Aily, op. cit., p 10.

- 1°.- Actividades teletrabajables.
- 2°.- Jefatura y el interesado cumplan con el perfil psicológico.
- 3°.- Cumplimiento del perfil psicosocial.
- 4°.- Cumplimiento de las condiciones físico-ergonómicas.
- 5°.- Requisitos tecnológicos (software y hardware).
- 6°.- Conectividad.
- 7°.- Acuerdo entre las partes del horario, plazos y entregables.
- 8°.- Firma del adendum del contrato laboral³⁴⁸.

Una vez que se determinó por parte del equipo coordinador cuales puestos será teletrabajables, también se determinó un cronograma de trabajo en la cual se indica las actividades, así como los plazos en los cuales se debe de realizar los trabajos asignados.

Por otro lado, como en esta institución se le dio a los trabajadores los equipos necesarios, es en esta fase en la cual se determinan los dispositivos de control de salida y asignación de los equipos a cada uno de los trabajadores; dentro de acciones de seguridad esta la instalación de un VPN (forma de acceso más rápido por la red) a cada una de computadoras para que exista un mejor respaldo y utilización de equipos.

³⁴⁸Ver Acevedo Rosales, Aily, op. cit., p 10.

Se asignó tareas a diversos sectores, como lo es la Dirección Tecnologías de la Información por medio del CALL-DTI y la División Clientes brinda soporte necesario a los teletrabajadores para lograr un buen desempeño de estos; por su parte, la División Clientes se le asignó la instalación y exoneración del pago de la conectividad de los 16 teletrabajadores³⁴⁹.

Como podemos ver, es en esta fase donde se determina todo lo relativo a si se va a desarrollar el proyecto y la forma en la que se va a llevar a cabo este, se puede decir que es el momento en que se da forma al plan piloto.

E.2. Fase de gestión e implementación

Es en esta etapa en la cual entró a funcionar el proyecto, se pone en marcha el plan piloto, etapa la cual tuvo una duración de seis meses, el cual se inició el cinco de julio del año dos mil ocho y concluyó el siete de enero del año dos mil nueve.

³⁴⁹ Ver Acevedo Rosales, Aily, op. cit., pp. 11-12

Cuando se inicia esta fase, ya los teletrabajadores debían de estar seleccionados, así como acondicionados los lugares en que se van a realizar los trabajos; como si fuera poco debe de estar pactados todas condiciones en las cuales se realizará el proyecto.

Durante esta fase se le dará seguimiento a los teletrabajadores, así como asesoría en la dudas que le surjan durante el desarrollo del plan, el equipo coordinador y las jefaturas deben de mantenerse en contacto con los teletrabajadores para poder buscar solución cualquier inconveniente que surja durante la puesta en práctica.

Se realizó una primero evaluación al plan, la cual se inició el cinco de setiembre del año dos mil ocho, y el diecisiete de setiembre del mismo año se entró un informe de la Administración Superior; y tan solo dos meses después se realizó la segunda evaluación la cual inició el cinco de noviembre del año dos mil ocho y el once de noviembre del mismo año se presentó el informe a la Administración Superior³⁵⁰.

Esta fase es el desarrollo del proyecto, es la puesta en práctica a todo lo que se diseño en el etapa anterior, es cuando a través de la aplicación se podrá reconocer si verdaderamente es factible teletrabajar.

³⁵⁰ Propuesta para aplicar un sistema de teletrabajo en el grupo ICE. Junio del 2007.

E.3. Fase de Evaluación

Como su nombre lo dice en esta etapa se realiza realizan las todas las evaluaciones y análisis de resultados finales. Primero una evaluación del desarrollo de todo el plan piloto, así como el análisis de resultados de todo el proyecto.

Una vez procesados los resultados, se realizó un informe en el cual se dan recomendaciones a la Administración Superior con el fin de mejorar las debilidades que se observaron.

Al ser la última etapa del proyecto se enfocó en la recolección de datos, así como en el desarrollo de propuestas para mejoras en el teletrabajo en el ICE.

F. ACTIVIDADES TELETRABAJABLES Y CRITERIOS DE MEDICIÓN

El Reglamento para la Implementación del Teletrabajo en el ICE, el cual rige el teletrabajo dentro del ICE, en su artículo 5 dice que cuando un puesto tiene más de un 80% de sus actividades teletrabajables, el trabajador que lo ocupa puede desarrollar el trabajo desde su casa de

habitación o centro de trabajo destinado para tal fin, siempre en coordinación con su jefatura³⁵¹

F.1. Características de los puestos teletrabajables

Pero no solo se debe de cumplir con los requisitos que indica el artículo 5 del reglamento, sino que además los puestos deben de cumplir por lo menos con cuatro de las siguientes características:

- Se puede ejecutar en forma aislada e individual.
- Está asociada a objetivos claros y metas específicas que permiten la planificación, seguimiento y control.
- Puede ejecutarse fuera del centro de trabajo sin afectar el normal desempeño de las actividades de otros puestos de trabajo.
- Requiere de un uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación.
- No requiere supervisión directa en su ejecución³⁵².

En el ICE como pionero en lo que respecta a la aplicación del teletrabajo, viene a marcar un modelo a seguir en varios aspectos de la aplicación de éste; dentro de los cuales podemos indicar todo lo que

³⁵¹ Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en el ICE, Art 5

³⁵² Ibídem , Art. 4

respecta a los requisitos de los puestos teletrabajables, como se puede observar en su mayoría debe de ser puestos que se desarrollen de forma individual, sin mucha dependencia de sus compañeros de trabajo, lo que le permite al trabajador realizar su labor lejos de la institución.

El teletrabajador debe cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- Contar con el aval de las jefaturas correspondientes.
- Cumplir con el perfil psicosociolaboral establecido por la DCH.
- Contar con un espacio físico en su casa de habitación con las siguientes características: Accesible e independiente a las demás áreas de la casa; iluminación y ventilación adecuada según los parámetros establecidos por Salud Ocupacional; y mobiliario ergonómicamente aceptable.
- Exista acceso a internet en su lugar de residencia.³⁵³

Pero para aplicar el teletrabajo no solo se tuvieron que determinar las características que deben de cumplir los trabajadores, sino que también las jefaturas deben de tener ciertas condiciones, las cuales les permite, dar el visto bueno a que sus dependientes teletrabajen.

³⁵³ Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en el ICE , anexo 1

Dentro de las características que debe de cumplir la jefatura son:

- Clara anuencia a participar en el plan piloto.
- Capacidad de comunicación efectiva
- Potenciar la motivación del teletrabajador
- Flexible en su estilo de dirección.
- Capacidad de delegación.
- Capacidad de negociación³⁵⁴

Con el fin de determinar cuáles actividades y puestos cumplen con todas las cualidades necesarias para ser determinadas teletrabajables, así como escoger los candidatos para desempeñar estos puestos, en el plan piloto se diseñó la una metodología la cual consta de dos partes secuenciales.

La primera parte se refiere al análisis de la actividad, considerando así aspectos como su naturaleza, utilización de tecnologías de comunicación, ubicación física en la cual se pueda desarrollar, y forma de medición.

³⁵⁴ Propuesta para aplicar un sistema de teletrabajo en el grupo ICE. Junio del 2007 .

Este análisis se realizara con ayuda de la herramienta propuesta para la identificación de actividades susceptibles.

La segunda parte corresponde al análisis de las personas que realizan dicha actividad, para ello se deben de considerar aspectos como los mencionados en el perfil de puesto guía del teletrabajador³⁵⁵.

Cuando nos referimos a los estudios de selección del personal así como de los puestos que se pondrán a teletrabajar, podemos indicar que es la parte medular de esta actividad, y es por esto que se deben de tomar previsiones como las que incluyó el ICE en este plan. Por lo cual se debió definir las características de cada uno de los sujetos que interviene, no solo en la naturaleza del puesto que desarrollan, sino que también en sus cualidades como trabajador y como persona.

Consideramos que se procuró abarcar todos los aspectos que a la luz del momento parecen relevantes, pero como lo hemos indicado a lo largo de la investigación, pueden surgir diferentes aspectos que se deben de ir regulando y por lo tanto provocando cambios en la aplicación del teletrabajo en el ICE.

³⁵⁵ Propuesta para aplicar un sistema de teletrabajo en el grupo ICE. Junio del 2007..

F.2. Criterios de medición de actividades teletrabajables

Para poder conocer la verdadera eficacia del teletrabajo, se debieron crear sistemas para medir los resultados de las actividades que fueron enviadas a teletrabajar. Pero estos criterios de evaluación también son una herramienta que tiene la jefatura para saber si sus trabajadores se encuentran trabajando, y no disfrutando la estancia en sus casas, desvirtuando completamente el sentido de teletrabajar.

Pueden ser evaluadas medio de la obtención de resultados concretos:

- Productos realizados, ejemplo: informes, diseño de página web, estudio de proyectos, diseño de planos o cualquier otro documento.
- Requerimientos cuantificables, ejemplos: registro de datos, atención de llamadas, órdenes atendidas, reportes tramitados, entre otros³⁵⁶.

Los resultados serán evaluados por medios cuantificables, en los cuales se pueda verificar si se cumple con los objetivos y proyectos que le fueron asignados a ese trabajador.

³⁵⁶ Propuesta para aplicar un sistema de teletrabajo en el grupo ICE. Junio del 2007.

La tarea de evaluar los resultados de actividades teletrabajables no es fácil, ya que no todas las actividades se pueden evaluar; por lo que lo que se menciona son algunas de las formas que fueron utilizadas para lograr estos objetivos.

De lo estudiado del plan piloto del ICE, no surgió algún riesgo laboral, o problemática con algún teletrabajador, incluso ni se aplicó el teletrabajo a una mujer embarazada, no teniendo ejemplos de cómo se desarrolla dentro de la realidad laboral, en la cual constantemente surgen problemas. Por ende, resulta efectivo la forma en que se llevó a cabo para el momento en que se realizó, pero para efectos a largo plazo, no lo encontramos viable, es muy omiso en aspectos esenciales del teletrabajo y sigue siendo desconocido el tema de la regulación en concreto de la figura, ya que por medio de un adendum no se puede imaginar que se encuentre regulado el instituto del teletrabajo, para las grandes implicaciones que conlleva.

2. UNIVERSIDAD NACIONAL ESTATAL A DISTANCIA

La UNED como una institución de enseñanza a distancia, se ve interesada en el teletrabajo dentro de su administración, a raíz de la experiencia que tuvo el ICE, así como que su estructura como institución de enseñanza va muy de la mano de los medio tecnológicos.

A nivel interno independiente de los estudiantes y de las formas en que son impartidas las lecciones, los trabajadores y las autoridades universitarias se vieron muy atraídos por esta moderna modalidad de prestación de sus servicios, la cual lleva un enfoque muy semejante a la naturaleza de la UNED como institución.

A. ANTECEDENTES

A nivel institucional, desde el año dos mil uno se están presentando inquietudes de parte de los funcionarios para modificar cuestiones como lo son los horarios de trabajo en la institución, lo cual vino a ser una de las primeras muestras de interés a nivel interno de realizar cambios en sus estructuras laborales.

La Asociación de Profesionales presentan ante del Consejo Universitario en el año dos mil uno una solicitud en la cual se pide una reforma a los artículo 21 y 23 del Estatuto de Personal, mediante los cuales se pretendió obtener una modificación en temas de horarios de trabajo de la Institución, solicitud que nunca tuvo respuesta.

Para el año dos mil cinco y como consecuencia de la medida tomada por el Gobierno, de que los empleados públicos iniciaran sus labores diarias una hora más temprano, buscando con esto el ahorro de combustibles, la M. Ed. Marlene Víquez presentó una propuesta y es aquí donde se consigue una primera respuesta de del Consejo Universitario, el cual indica a la oficina de Recursos Humanos que se aplique el Lineamiento de Política Institucional en cual indica:

"Para los funcionarios académicos cuyas labores lo justifiquen, deben de promover la modalidad de trabajo en la casa (en estaciones de trabajo debidamente equipadas para ello), con los controles adecuados, con el empleo de internet y el correo electrónico, y la evaluación del desempeño por productos..."³⁵⁷

³⁵⁷ Entrevista con la Lic. Lidieth Parra, coordinara del Proyecto del Teletrabajo de la UNED.

Después de la orden que se giró al departamento de Recursos Humanos, en el año dos mil seis se recibió una propuesta de parte de estos, la cual se llamó **Flexibilidad de presencia física en la jornada ordinaria de los funcionarios académicos en la UNED.**

Esta propuesta se remite a dos Comisiones permanentes del Consejo Universitario, y éstas a su vez deciden trasladarlas a la Comisión del III Congreso Universitario como insumo para los tres foros temáticos.³⁵⁸

Flexibilidad de presencia física en la jornada ordinaria, de los funcionarios académicos en la UNED, nos explica el perfil que debe de tener un trabajador que desee teletrabajar, así como subraya muchos de los artículo que se deben de modificar en el Estatuto de Personal, si se pretende teletrabajar en la UNED, las Comisiones que debieron estudiar la viabilidad del teletrabajo tomaron como base y punto de partida este documento.

Para el año dos mil siete se retoman los dictámenes que analizaron las Comisiones y acuerdan solicitar a la Administración que presente una propuesta final en lo que respecta a la flexibilidad horaria de los

³⁵⁸ Entrevista con la Lic. Lidieth Parra, coordinara del Proyecto del Teletrabajo de la UNED.

funcionarios académicos. El Consejo de Rectoría decide trasladar los documentos al Consejo de Vicerrectoría Académica con el propósito de que se dicten lineamientos de las funciones que se pueden contratar bajo esta modalidad³⁵⁹.

Una vez más en el año dos mil ocho se somete al Consejo de Rectoría estos puntos de discusión, y se recibe un documento llamado "**Modalidad de Trabajo en Casa: Lineamientos de las Funciones**", en el cual se plasma la posición de la Vicerrectoría Académica. En este documento se plasman situaciones como lo son la diferencia de Teletrabajo y Flexibilidad Horaria, así como la solicitud de horas extras o la aplicación de una jornada mixta.

Para marzo del año dos mil ocho se reciben funcionarios de ICE, los cuales eran los líderes en el desarrollo del plan piloto en esta institución y es por medio de ellos que se conoció la experiencia que vivió esta institución. Y ya el mes de abril del año dos mil ocho el Consejo de Rectoría conforma una Comisión para que llevara a cabo una propuesta de implementación del Teletrabajo en la UNED.

³⁵⁹ Entrevista con la Lic. Lidieth Parra, coordinadora del Proyecto del Teletrabajo de la UNED.

La UNED fue incluida en el Plan de Acción de Gobierno Digital, con el fin de que junto al ICE; se valoraran las experiencias vividas por ambas instituciones y así analizar la viabilidad de aplicar el teletrabajo en el Sector Público.

B. NORMATIVA QUE LA REGULA

El decreto de creación de la UNED del veintidós de febrero de mil novecientos setenta y siete, nos dice que la UNED nace como una institución de educación superior, especializada en la enseñanza a través de los medios de comunicación social³⁶⁰.

Dentro de sus principales objetivos como institución se puede mencionar, fortalecer los valores en que esta fundado el Estado costarricense, así como modificar las formas de enseñanza aplicando técnicas de comunicación social, buscando con esto que quienes no se podían adaptar al funcionamiento de las demás universidades, tuvieran acceso a los estudios mediante un plan diferente al que ofrecían las demás instituciones de educación superior.³⁶¹

³⁶⁰ LEY DE CREACION DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA, N° 6044 del 22 de febrero de 1977, art 1

³⁶¹Ibídem, art 2.

Y es debido a que desde sus inicios la UNED se creó con la idea de brindar un sistema de estudios diferentes a las que ya existían, es que en su día a día buscan cambios que permitan brindar mas oportunidades a los estudiantes y profesores; por lo cual se vieron atraídos por el teletrabajo, ya que va de acuerdo con la necesidad de la institución de innovar para tener carreras y estudios mas accesibles a la población.

La UNED, al igual que todas las instituciones públicas y privadas que teletrabajan se han enfrentado a grandes lagunas y deficiencias en lo que respecta a la normativa para regular el teletrabajo.

Si bien es cierto a nivel internacional, algunos países tiene cierto tipo de normativa la cual Costa Rica a utilizado como guía, no existe norma específica para el teletrabajo, pues como se ha comentado en diversas ocasiones nuestro Código de Trabajo no tiene ningún tipo de normativa al respecto.

Como el principal fundamento legal que le permite a la UNED teletrabajar, es el Decreto ejecutivo número 34704-MP-MTSS, ya que éste es el único cuerpo normativo que se refiere específicamente al teletrabajo,

y su principal objeto de creación fue autorizar en las instituciones públicas la aplicación de esta nueva forma de trabajar.

A nivel interno el Estatuto de Personal de la UNED, tampoco hace referencia al teletrabajo, pero en una interpretación de algunos de sus artículos le permite a la Comisión concluir que sí existe posibilidad legal de aplicar el plan piloto y tiempo después incluir el teletrabajo como una modalidad más de la institución.

Pero los artículos 23 y 65 del Estatuto de Personal son la base que permitió concluir que sí se puede variar la modalidad de prestación de servicios y así investigar si el teletrabajo podría ser una de ellas.

ARTÍCULO 23: Horario de Trabajo.

El horario de trabajo en la jornada diurna ordinaria será flexible, pudiendo ser asignado rotativamente de las 8:00 a las 16:30 horas de lunes a viernes; o de las 10:00 a las 18:30 horas de lunes a viernes, lo mismo que cumplir labores los días sábado o domingo en forma igualmente rotativa, que se consideran día hábil laboral, en cuyo caso se compensará con el disfrute del lunes o martes de la semana inmediata siguiente, a fin de que funjan como días de descanso. En casos especiales, este horario podrá ser

modificado de acuerdo con la índole de las funciones y será acordado por la Rectoría³⁶².

ARTÍCULO 65: Modificación del Horario

Los funcionarios podrán solicitar autorización para variar hasta en cinco horas semanales el horario de su jornada en la UNED. La variación del horario será definida de común acuerdo entre el superior inmediato respectivo y el funcionario solicitante y deberá comunicarse previamente a la Oficina de Recursos Humanos para que se incluya en el expediente personal³⁶³.

Como se puede analizar el principal fundamento legal que con el que cuenta la UNED, son las especificaciones que existen en su Estatuto respecto a la modificación y variación de los horarios de trabajo, ya que estos artículos permiten realizar modificaciones en las diferentes relaciones laborales.

³⁶² ESTATUTO DE PERSONAL DE LA UNED, aprobado en el Consejo Universitario en la sección número 463, del 29 de noviembre del 1983, art. 23.

³⁶³ *Ibidem*, art. 23.

Nos indica Doña LIDIETH PARRA³⁶⁴, que en la práctica esos mecanismos ya han sido utilizados, y que en muchos de los casos la naturaleza del puesto que se desempeña ya constituye por sí misma, una modalidad de teletrabajo.³⁶⁵

Toda esta normativa mencionada hace referencia a la posibilidad de aplicación del teletrabajo, pero cuando nos referimos aspectos detallados de cada relación laboral, la mayoría de las lagunas se han intentado subsanar mediante la firma de adendum a los contratos laborales; contratos en los cuales se van a contemplar cuestiones relativas a las garantías y obligaciones que tiene cada una de las partes de la relación laboral.

Por todo lo antes descrito, podemos señalar que la normativa existente que permite teletrabajar en esta institución, no solamente es el Decreto 34704-MP-MTSS, sino que también está fundamentada en sus Estatuto de Personal, y adendum a los contratos laborales.

³⁶⁴ Licda. Lidieth Parra, Coordinadora del Plan Piloto UNED, 16 julio del 2009.

³⁶⁵ *Ibidem*.

C. ENFOQUE DEL PROGRAMA

La comisión encargada de desarrollar el plan piloto en esta institución, planteó como uno de los principales fines de la actividad, mejorar la calidad de vida de sus empleados. Con esto se puede indicar que de los principales beneficios del teletrabajo, el que más atrajo a la institución fue la salud y la calidad de vida de sus trabajadores, y por esto que el enfoque del programa fue desarrollado buscando cumplir este fin.

Por lo que se buscó establecer un programa en el cual los funcionarios pudieran teletrabajar, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, permitiendo lograr la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos, y así mejorar la calidad de vida de cada uno de los trabajadores incluidos en el plan.

Pero para poder lograr el principal objetivo que era mantener la calidad de vida de los empleados de la institución, a la hora de llevar a cabo el plan se tuvo que plantear los siguientes objetivos específicos:

- Conceptualizar el Teletrabajo.
- Analizar experiencias de Teletrabajo de otras instituciones y de otros países.

- Identificar el perfil psicosocial y laboral de las personas teletrabajadoras.
- Identificar los requerimientos tecnológicos, necesarios para llevar a cabo el Teletrabajo.
- Analizar la normativa y los requerimientos jurídicos para el Teletrabajo.
- Implementar un plan piloto con personal de la UNED.
- Evaluar la aplicación del Plan Piloto de Teletrabajo³⁶⁶.

Cada uno de estos objetivos se fueron desarrollando a lo largo del plan, los cuales se adaptaron a las situaciones que fueron surgiendo durante el cumplimiento según la etapa en que se encontraba; algunos de ellos debieron de ser ampliados como es el caso de las evaluaciones, las cuales se modificaron desde el momento en que se pidió una prórroga en el plan piloto. Pero en términos generales cada uno de los objetivos fue alcanzado en el momento que le correspondía y con las modificaciones que se debieron realizar según las diferentes circunstancias del plan.

³⁶⁶ Licda. Lidieth Parra, Coordinara del Plan Piloto UNED, 16 de julio del 2009.

C. CARACTERÍSTICAS

Como lo hemos visto a lo largo de esta investigación, el teletrabajo tiene diferentes matices, según la institución que la aplique y la modalidad en que lo realicen.

La UNED al ser una institución de enseñanza superior a distancia, desarrolló un plan que se adaptara a sus necesidades y a su funcionalidad como institución, por lo que el plan tiene algunas características particulares, así como otras semejantes a los demás proyectos.

Dentro de las características que se recalcan se pueden señalar las siguientes:

- El trabajo será realizado a distancia, por lo cual no es necesario la presencia física del trabajador en su oficina en la institución.
- Los trabajos serán realizados por medio de la utilización de diversos medios de tecnología, información y comunicación.
- El trabajador deberá contar con un espacio físico, el cual debe de cumplir con las condiciones mínimas según las prevenciones de seguridad laboral.

- Cada trabajador debe de contar con el equipo tecnológico, como los es por ejemplo la computadora y la conexión a internet.
- La institución dará soporte técnico y las licencias del software a los teletrabajadores.
- El trabajador contará con una flexibilidad de horario, y que si bien es cierto debían de estar disponibles durante el horario de trabajo de la institución, tenían la posibilidad de variar este.

Es importante señalar, que el modelo a seguir tanto en la UNED como en las demás instituciones fue el ICE, por lo que existe gran semejanza en las características del teletrabajo, pero aún así, sería errado decir que son idénticas, pues como se puede analizar durante la investigación la UNED modificó el concepto general del Teletrabajo a sus necesidades como institución.

Pues se buscó desarrollar un plan en el cual se pudieran lograr los principales objetivos, trayendo con ellos bienestar tanto a la institución como a los trabajadores, por lo que fue un plan muy particular, adaptado a una institución de enseñanza superior.

D. FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Se podría decir que son seis fases básicas en las que la UNED implementa el Programa:

- 1°.- Presentación del Plan Piloto al Consejo de Rectoría y aprobación, hecha por la Comisión de Teletrabajo.
- 2°.- Definición de las Jefaturas que participarán, y su respectiva invitación.
- 3°.- Selección del teletrabajador.
- 4°.- Capacitación de los funcionarios que participen.
- 5°.- Puesta en práctica del Plan Piloto.
- 6°.- Evaluación.

Inicialmente, la Comisión encargada de implementar el Teletrabajo como una opción institucional, considera necesario definir los puestos que podrán ser teletrabajables, así como un perfil del funcionario que participaría dentro del plan piloto, creando además una plataforma segura de aplicaciones, que por medio del acceso de estándares de Web, y clientes "stand Alone"³⁶⁷, el teletrabajador pueda mantenerse en contacto con la oficina central, con el uso de correo electrónico, sitio web, servicios de archivos de red, servicios de terminales, entre otras aplicaciones, que sean

³⁶⁷Licda. Lidieth Parra, Coordinara del Plan Piloto UNED, 16 de julio del 2009.

por herramientas tecnológicas, que se cree una base segura sustentada en una comunicación unificada.

Se inicia con una formación tanto para el funcionario (seguidamente teletrabajador) y Jefatura, para que conozcan y logren manejar la modalidad de teletrabajo, con formación tanto en el ámbito laboral, como del manejo del equipo tecnológico. Ya una vez finalizada la capacitación, se procede a establecer el contrato de trabajo, firmándose el mismo por las partes interesadas.

Se dan seguimientos (cuya duración fue una aproximada de cuatro meses), dentro de lo que se hacen visitas al domicilio del teletrabajador, las cuales son previamente avisadas, tomándose en cuenta factores como la salud ocupacional, e incluso se practican evaluaciones médicas y psicosociales.

Durante todo el período del Plan Piloto, se les puso a disposición de los participantes, una unidad de soporte técnico, encargada de brindar toda la ayuda requerida, para evacuar las dudas que pudieren surgir en el desarrollo del mismo.

Se realizaron varios convivios entre los trabajadores que formaron parte del programa junto con sus respectivos jefes, así como sólo de estos últimos, para poder compartir las experiencias y lograr que se analizase tanto las normas técnicas dispuestas, como la forma en que se aplicaba. Se abre un proceso de análisis de resultados, para realizar los ajustes necesarios y asegurar los mejores resultados para la institución³⁶⁸.

Al concluir la primera etapa del plan piloto, la Comisión de Teletrabajo junto con el Centro de Planificación y Programación Institucional, Centro de Investigación y Evaluación Institucional y la Oficina de Recursos Humanos (quienes brindan la ayuda y asesoramiento), realizan la evaluación del desempeño de los funcionarios que formaron parte del Plan Piloto.

Los controles respectivos y una evaluación periódica de parte de la jefatura, establecerían los procesos en cuanto a productos, plazos, calidad, responsable del seguimiento, períodos de control y evaluación.

³⁶⁸ <http://www.uned.ac.cr/acontecer/noticias/Teletrabajo.html>, última consulta: 20 de septiembre, 2009.

E. ACTIVIDADES TRABAJABLES Y CRITERIOS DE MEDICIÓN DE LAS MISMAS

Los puestos que se consideraron apropiados para teletrabajar, fueron previamente aceptados por el Consejo de Rectoría, luego de un proceso de valoración de la propuesta que les hizo la Comisión de Teletrabajo; de los cuales se determinaron que reunían los requerimientos para la obtención de los objetivos del plan piloto, los siguientes:

- Puestos de investigadores.
- Encargados de Programa y de Cátedra.
- Tutores.
- Extensionistas.
- Productores académicos.
- Filólogos de la Editorial.
- Contadores y auxiliares de contabilidad.
- Diseñadores gráficos.
- Arquitectos,
- Desarrolladores de software y páginas web.

Ya a la hora de la aplicación, los mismos se redujeron, pues en el Plan Piloto propiamente se consideraron ciertas circunstancias, que hicieron que fuesen menos los puestos idóneos para tenerse dentro del Programa.

Luego de elegirse las áreas que participarán en el programa, la Comisión procede a comunicar a los Directores y Jefes, sobre el Proyecto de Implementación del Teletrabajo, explicando además las características con el que se manejará el mismo.

Esta Comisión de Teletrabajo sería la encargada de realizar la primera selección de la viabilidad de los postulantes en la participación del programa, canalizando ya con las dependencias elegidas, la selección del personal en específico que formarán parte del plan piloto, haciéndolo de forma electrónica (correo electrónico) para facilitar el proceso, pues se envía un formulario electrónico, el cual deben completar con el mismo mecanismo.

Consideramos importante mencionar, que este proceso de selección de las actividades teletrabajables y de los teletrabajadores, siempre se hizo con el apoyo de una psicóloga y doctora, quienes poseen especialidad en el tema y apostaron a la calidad de vida, pues tenían preparadas diversas pruebas,

como el uso de test psicosomáticos y evaluaciones de tipo médico³⁶⁹, los cuales respaldaban la viabilidad de la selección en específico de los mismos, pues se tomaba en cuenta la viabilidad de la actividad como tal, variables que pudieren surgir con la afectividad, así como la relación que se dé con la apertura al cambio.

Además, se tomó en cuenta las herramientas con las que contaba el teletrabajador en su domicilio, por medio de evaluaciones en las cuales se conocía el tipo de equipo con el que contaba el funcionario, pues "la tecnología será un factor importante para el éxito del proyecto piloto"³⁷⁰, siendo necesario valorar al funcionario desde distintos aspectos, necesarios para teletrabajar.

Analizado el Programa Piloto de la UNED, nos identificamos en mayor medida con los objetivos del porqué tomaron la decisión de implementarlo en la institución, ya que nos cautivó la idea que sea el mismo jerarca quien se preocupa por mejorar la calidad de vida del funcionario que está bajo su cargo. Se dio un gran mejoramiento en la salud del funcionario, pues se detectaron bajas en colesterol, menos estrés, entre otros, pues siempre se fomentó que el tiempo en que se invertía en traslado hacia la oficina,

³⁶⁹ <http://www.vueltaenu.co.cr>. última consulta, miércoles 20 de agosto del 2008.

³⁷⁰ *Ibidem*.

pudieren practicar deporte o invertirlo en mejoramiento personal³⁷¹, además, de que al estar en mejor condición el teletrabajador, su comportamiento sería más tranquilo para con sus labores.

En cuanto a las disposiciones establecidas en el adendum, omitimos comentaron, siendo que no pudimos tener acceso al mismo, sin embargo, coincidimos con las conclusiones del apartado anterior (ICE), teniendo características propias sujetas a las funciones de ésta, se adapta bien al Plan Piloto, ya que la regulación general aplicó para el corto plazo en que se desarrolló, no teniendo durante este plazo ningún altercado con algún teletrabajador, en que debieran tomar medidas no reguladas.

Además, nos dimos cuenta la razón que tenía doña LIDIETH PARRA, coordinadora del proyecto, cuando nos expresó lo difícil que les resultaba poder cuantificar los resultados en números específicos³⁷², ya que resulta complicado analizar al detalle cada uno de los puestos para verificar si era posible o no llevar a cabo las tareas que tenían asignadas por medio del teletrabajo.

³⁷¹ Licda. Lidieth Parra, Coordinadora del Plan Piloto UNED, 16 de julio del 2009.

³⁷² *Ibidem*.

Un ejemplo de ello, fue la imposibilidad de medir el ahorro de los gastos básicos (luz, agua, entre otros) de la propia institución, pues fueron muy pocas las personas que participaron en la primera etapa del Plan *Piloto*, además de que éstas se encontraban distribuidas en diferentes edificios de la UNED. También existe el inconveniente de la diversidad de los puestos para una precisa evaluación institucional pública.

Otra de las debilidades que se detecta para establecer los resultados (tal vez la que consideramos como la más importante), es que al realizarse la selección del personal, la Comisión cuando propuso el proyecto, fue el Jefe el encargado de decidir a quién enviar a teletrabajar, trayendo como resultado una medición de objetivos muy subjetiva, que al momento del Plan Piloto no causó problemas, lo ideal sería crear una dependencia aparte encargada de ello, para que resulte un proceso más institucional en el cual se de la seguridad al trabajador.

Lo que sí fue claro (en ambos casos, ICE y UNED), es que ningún teletrabajador quiso regresar a la modalidad ordinaria, pues dicha posibilidad siempre se mantuvo a elección voluntaria de cada participante.

Coincidimos con doña Lidieth, en el tanto la implementación del teletrabajo como modalidad laboral dentro de la UNED está en pañales, en una etapa de estudio, lo que hizo necesario la ampliación del plazo de dicho Plan Piloto, pues se extiende a seis meses más, siendo recomendable para que realicen un estudio más profundo, aunado al factor de que la información para cuando se impulsó dentro de la institución, era el caso del ICE.

Con la implementación de dicha modalidad, se convierte la UNED como la primera universidad pública del país en adoptar el Teletrabajo como una modalidad laboral para sus funcionarios, logrando en su personal mayor calidad de vida, incrementando la productividad y contribuyendo a un cambio cultural en la prestación personal, lo cual va muy relacionado con su metodología de enseñanza, la cual la ha hecho diferenciarse del resto de universidades, tanto estatales como privadas.

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación, nos resulta pertinente analizar las conclusiones a las que llegamos a lo largo del estudio de dicho tema, para así poder realizar una breve síntesis de todo lo que consiste el teletrabajo dentro del Sector Público.

La Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, ha reconocido el surgimiento de nuevas formas de prestación del trabajo contratado, como lo es el teletrabajo, entre otras formas flexibles de prestación del servicio, que han venido a flexibilizar la subordinación jurídica, formando parte de los elementos del contrato de trabajo a nivel nacional.

Actualmente se debe prestar mayor atención al contenido de lo pactado entre las partes, dejando de lado los títulos y conceptos atribuidos por los contratos que vienen a enmarcar la función de cada uno de los sujetos que intervienen en la relación laboral.

Es trascendental mencionar, que luego de haber investigado, analizado y estudiado a profundidad la aplicación del teletrabajo, por medio de una primera etapa de plan piloto dentro de algunas instituciones

públicas, las cuales poseen diversas características y circunstancias, consideramos que sí es viable la inserción del teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios, en las relaciones laborales dentro del régimen público nacional.

De los estudios realizados sobre los programas pilotos de las Instituciones que mencionamos a lo largo de nuestro trabajo de investigación, encontramos la existencia de todo un marco jurídico general, recibiendo sustento de cuerpos legales internacionales, tales como: Pactos de Derechos Humanos, Convenciones del Organismo Internacional de Teletrabajo, entre otros, y nacionales: COPOL, CT, LGAP, Decretos, entre otros; así como de una estructura interna institucional, que hace posible la aplicación del teletrabajo.

Aunque no se encuentran reguladas las disposiciones específicas que se requieren para la idoneidad de la implementación del teletrabajo, sí se habilita el poder tipificarlo, pues no existió en ninguna Institución alguna disposición que prohibiera o bien, se viera restringido el servicio público reconocido como teletrabajable.

Pues no solo se dio la inexistencia de una prohibición legal para teletrabajar, sino que además encontramos dentro del cuerpo normativo que regula el Servicio Civil, la justificación de dicha aplicación: Se establece en el artículo 50 inciso A) del Reglamento del Estatuto Civil, que en función de la eficiencia de la Administración Pública, se pueden variar los puestos de los funcionarios públicos; reforzado en el desarrollo de la investigación, donde se expone el sustento legal de la implementación del teletrabajo en el Sector Público.

Otro elemento importante de valorar, en cuanto a la viabilidad que encontramos para la aplicación del teletrabajo en el Sector Público costarricense, es que el mismo cuenta con la capacidad profesional para asumir el reto de teletrabajar, pues vivimos bajo una cultura cibernética, donde las TIC's, en especial la internet, son instrumentos utilizados diariamente por las personas, incluso inconscientemente, pues vemos que desde niños no imaginan el realizar una tarea de la escuela, en la cual, no hayan recurrido a buscar información de manera electrónica en la web.

La cultura nacional hacia la tecnología de la informática y el temor a su uso está cambiando fuertemente. El Ministerio de Educación Pública impulsa en sus planes de estudio, que los niños desde inicio de la primaria

y secundaria (primero, segundo y tercer ciclo), en sus escuelas y colegios, utilicen la computadora para el aprendizaje y familiarización con estos equipos.

El uso de los medios electrónicos se han vuelto indispensables, pues generan que los procesos que podrían volverse engorrosos por los distintos trámites que se establecen, se podrían reducir, tanto en tiempo, como en gastos económicos para los intervinientes.

Bajo un Gobierno como el nuestro, que promueve la competitividad de las empresas, e incluso en el plano institucional público, se busca producir la existencia de mayor competencia para lograr mejores resultados que beneficien a los ciudadanos.

La Administración Pública necesariamente debe avanzar tecnológicamente a un ritmo similar al que avanza la sociedad para la cual brinda los servicios, haciendo uso de manera eficiente de las herramientas que posee, para acortar las distancias y procesos de los que siempre se han visto estereotipados.

Podemos derivar, que de la implementación del teletrabajo, trae como consecuencia grandes beneficios a la Administración pública, facilitándoles la competencia en el ámbito que recae la función que le ha sido asignada. Dentro de los beneficios más destacables, es que proporciona a los teletrabajadores una mejor calidad de vida, a la Institución una mayor productividad, y a la comunidad una reducción de costos, y desde una perspectiva general, a todos los sujetos anteriormente mencionados, genera ahorro en actividades diarias según su conveniencia.

Los beneficios anteriormente señalados, son sólo una pequeña muestra de las grandes ventajas de las que puede disfrutar la Administración Pública, como fue expuesto en el desarrollo de la investigación.

Si bien es cierto, aunque nuestro criterio sea que resulta posible y necesaria la aplicación del teletrabajo dentro del Sector Público, por las circunstancias que se dan en nuestra realidad nacional, no existe aún un perfecto o satisfactorio desarrollo del tema, el cual brinde la correcta seguridad para su implementación.

Consideramos esta nueva forma de trabajo, como un Instituto de muy grandes dimensiones, el cual es imposible concebirlo dentro de programas pilotos desarrollados en un plazo de tan solo seis meses a un año, ya que no abarca todas las diversas posibles situaciones que se darían, las que no pueden ser evaluadas de acuerdo con la realidad de cada institución, debido al plazo tan corto en que se debe desarrollar, para así establecerlo como una opción fundamental que tenga el funcionario para su prestación personal laboral que posea con la institución.

En la parte legal, si bien es cierto, se ha intentado realizar un gran esfuerzo mediante la creación de Reglamentos y adendums a los contratos laborales por parte de las comisiones internas de cada institución, éstos se quedan cortos por las grandes implicaciones que conlleva teletrabajar.

A pesar que reconocemos dicho esfuerzo, resulta ser una normativa que aún no ha sido puesta a prueba, pues como se nota a lo largo de la investigación, no se ha presentado ningún inconveniente en cuanto a la relación del jerarca con el teletrabajador y sus implicaciones, por lo cual, al concluir el presente estudio, no se puede tener claridad de cómo se resolvería este supuesto conflicto laboral.

Lo realizado por las instituciones públicas funciona para fundamentar la necesaria aplicación del teletrabajo dentro de las mismas, pero a la hora de traer toda esa teoría a la práctica, los casos hipotéticos que se plantearon para su creación, podrían resultar insuficientes al momento en que surja un problema en la realidad, porque la normativa aplicable está incompleta, pues no hay seguridad para dichas posibles situaciones, y se generan grandes lagunas jurídicas.

Algunos de los problemas anteriormente mencionados, se pueden apreciar cuando se habla del tema en materia de seguros, en lo que respecta a riesgos de trabajo, ello porque resulta subjetiva la interpretación del Institución Nacional de Seguros, en cuanto a lo que se debe reconocer como un accidente laboral.

Tenemos claro que se encuentran bien tipificados los conceptos relativos al tema por parte del agente asegurador; sin embargo, su reconocimiento es lo que aún hoy no se tiene muy claro, por cuanto en la realidad nacional, aunque el jerarca pueda proteger al teletrabajador con una Póliza de Riesgos del Trabajo, y aceptar el daño sufrido por el funcionario, es dificultoso conseguir que su reconocimiento se haga por el INS.

Al pensar en un tema tan novedoso como el teletrabajo, dentro de nuestras preocupaciones es que se complique la aceptación de un daño laboral por parte de la empresa aseguradora, pues la forma de probarlo tiene otras modalidades diferentes de las que se han venido reconociendo, y al variarlas, puede que haga más difícil cumplir con las disposiciones establecidas y procedimientos vigentes para ese fin.

Si bien si es cierto, pudimos determinar que, aunque existen instituciones públicas las cuales se encuentran muy interesadas en integrar la modalidad del teletrabajo, éstas no constituyen la generalidad dentro de la Administración Pública, ya que teletrabajar es sinónimo de control, de evaluación de resultados y de eficacia en las labores diarias, de contar con canales de comunicación robustos y tecnología adecuada; por lo cual, no todos los funcionarios públicos están dispuestos a someterse a estos medios de control, pues con la evaluación periódica que se hace con el teletrabajador y los resultados de los objetivos, se puede hacer una comparación con la labor productiva aportada por el funcionario con la misma categoría que trabaja bajo la modalidad tradicional desde la oficina central, generando desinterés de optar por el teletrabajo por parte de estos trabajadores acostumbrados a un bajo control en sus labores.

Con el teletrabajo se tiende a deshumanizar las relaciones interpersonales entre los miembros de una empresa, por cuanto en el teletrabajo se buscan obtener resultados de las tareas asignadas, y que deben ser realizadas en un plazo determinado, pasando a un primer plano la comunicación por medios electrónicos, perdiéndose las relaciones personales y el compartir diario.

Otro tema importante es la selección del teletrabajador, considerado de gran relevancia, pues como los requisitos subjetivos tienen que ser razonables y proporcionales, en relación con medios afines, se debe de tener gran recelo en ello, y sobre todo tener presente el criterio de la Sala Constitucional de la Corte Suprema, como lo dispuesto en la sentencia número 2580-98 de las diez horas con tres minutos del diecisiete de abril del año mil novecientos noventa y ocho; además, de conformidad con los artículos 33, 191 y 192 de la COPOL, en el sentido de los requisitos que debe reunir el teletrabajador y de lo que no debe hacerse en el proceso de selección.

Como ejemplo de lo anterior, la aplicación de criterios discriminatorios para excluirlas, en relación con:

"que las pruebas médicas y psicológicas tienen, a los ojos de la ley, un carácter esencialmente complementario. No integran la calificación global de los concursantes, y no pueden operar como una condición para excluir a priori a los participantes. En otras palabras, las valoraciones médicas, psicológicas y socio-económicas deben ser efectuadas de manera paralela al examen de las restantes características de los candidatos en el plano académico y profesional, nunca de modo previo y como condicionante para lo segundo. Además, los aspectos que sean objeto de examen en cada uno de esos planos (médico, psicológico y socio-económico) deben ser, estrictamente, los que resulten directamente relevantes al cargo concursado, de acuerdo con los perfiles que -de manera técnica y objetiva- hayan sido previamente definidos para el puesto en cuestión. Jamás podría utilizarse esos instrumentos para la detección de características personalísimas de los individuos, irrelevantes a efectos del desempeño del cargo, cuyo examen vendría a comportar una discriminación odiosa y una ilegítima invasión del ámbito de intimidad que la Constitución Política garantiza a todos los ciudadanos. Finalmente, es claro también que el resultado de esas pruebas no puede tener un efecto de separar a un candidato del concurso más que si de él se desprende la existencia de un impedimento grave e insubsanable, que efectivamente imposibilite para el desempeño de la judicatura, aspecto

que se deberá valorar caso por caso³⁷³ (el subrayado y la cursiva no son del original).

Es necesario incluso, poseer un reglamento interno en el que se prevean las prohibiciones de discriminación en el trabajo, tipificando claramente las razones, tanto para una contratación, como para cuando se decida finalizar la modalidad de teletrabajo, y regresar al funcionario a la modalidad ordinaria.

Otra conclusión, es cuando hablamos de teletrabajo **subordinado**, existente en todas las instituciones públicas, su naturaleza jurídica es meramente laboral. Siendo así si cumple con los tres principales requisitos de una relación laboral, como lo son remuneración, prestación personal, y la más importante de todas, la subordinación.

En el teletrabajo no se da la subordinación de una forma directa como en cualquier modalidad ordinaria, se hace por medio del uso de TIC's, lo que la convierte en una telesubordinación.

³⁷³ Sentencia número 2580-98, de las diez horas con tres minutos del diecisiete de abril del año mil novecientos noventa y ocho

Es importante indicar el impulso que en años recientes viene realizando el Gobierno, por medio del Grupo ICE, y algunas empresas del Sector Privado para crear, expandir y robustecer los canales de conectividad adecuados, de tal forma que permitan la eficiencia en la comunicación de voz, datos, imágenes, entre otros. En el presente año, ya se tienen avances significativos en este campo.

Por medio de Gobierno Digital se estimula el uso de internet en forma gratuita para toda la población, muchos centros educativos ya cuentan con esta facilidad y oportunidad de acceso con la información globalizada.

Con respecto a los casos específicos que estudiamos de forma más general en las instituciones de la PGR, COMEX y BCR, podemos concluir que aunque se trate del Sector Público, cada institución varía muchísimo en su programa, ya sea por cómo está constituida su estructura interna, o por lo motivos que las impulsa a implementar nuevas modalidades laborales.

Vemos esta diferencia muy marcada si comparamos estas tres anteriores instituciones, en el tanto, la PGR se desarrolla de una forma

tradicional como lo recomienda la STGD; mientras que en COMEX y el BCR no sucede lo mismo. Por ejemplo, en el caso de COMEX, su mayor propósito es la protección al medio ambiente, evitando a toda costa el uso del papel, por medio del uso en la mayor medida posible, de las tecnologías de información y comunicación.

COMEX inicia su plan piloto de forma muy diferente a las demás instituciones públicas de las que tuvimos conocimiento, ya que en lugar de poseer primero la regulación y luego acudir a la práctica, lo hicieron al revés, iniciando con la aplicación, y después con el desarrollo del mismo, irían estableciendo las cláusulas.

No estamos en contra de dicha forma de emplear el Plan Piloto, pero porque al caso en concreto les resultó, y como bien lo hemos señalado en la presente investigación, no se puede generalizar un "machote" de aplicación para el Sector Público, en el tanto es determinada por una naturaleza propia y servicio que presta la misma. Por ello es que no recomendaríamos dicha disposición para las instituciones en general.

A nuestro criterio, en el caso del BCR, posee el más completo Programa Piloto a nivel nacional en el Sector Público, puesto que a la hora

de ponerlo en práctica institucionalmente, se habían establecido las pautas a seguir durante el plan dando la mayor seguridad a la institución, como a los empleados.

Lo anterior, porque no sólo se creó la normativa interna por la Comisión encargada, sino que ésta además, tomó el parecer del sindicato de la institución. Asimismo, reguló aspectos que en ninguno de los otros planes pilotos se establecieron de forma concreta, como lo fue el tema de los seguros, pago de horas extra, incluso, la forma que se regularía el cumplimiento de los objetivos de la práctica de cada puesto teletrabajable.

En relación con el caso del ICE y la UNED, así como se ha comentado en el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realiza una buena aplicación del teletrabajo partiendo del plazo en que se realiza el Plan Piloto, sin embargo, si lo que se busca es que se utilice la misma estructura para una implementación continua, encontramos grandes lagunas, pues no se regula de la manera más específica el instituto del teletrabajo; en ambos casos existe poca legislación y material de apoyo, aunado al poco tiempo en que se realizó el programa piloto, no permitiendo tener amplio panorama en las instituciones para hacer suya esta figura laboral como una modalidad más en la relación obrero-patronal.

Estas dos últimas instituciones poseen grandes posibilidades en su estructura para implementar al teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios, en razón de que ambas disponen de herramientas tecnológicas, así como la cultura institucional de trabajos por objetivos; sobre todo en la UNED, universidad que imparte la educación a distancia.

Se debe tener presente, que aunque en ambas instituciones se ha intentado de una manera conjunta la aplicación del teletrabajo, sobre todo en cooperación para la promulgación e impulso para otras instituciones públicas, no poseen estructuras internas similares. Por un lado, tenemos al ICE como una institución muy establecida y fortalecida económicamente, con un equipo tecnológico avanzado, haciendo más fácil el manejo y control del teletrabajo; no sucede lo mismo con la UNED, pues como universidad pública, es más restringida su capacidad de equipo tecnológico.

Este punto lo encontramos en evidencia cuando dentro del perfil del teletrabajador, la UNED además, valora que quien desee optar por teletrabajar, debe reunir las herramientas de TIC's necesarias, ya que la misma no puede facilitárselas.

Es gracias a estas conclusiones, que logramos resolver la hipótesis planteada, pues logramos comprobar que sí existe en las relaciones laborales del Sector Público, los elementos suficientes para tener el teletrabajo como una modalidad laboral más. Siempre y cuando se logren solventar las debilidades que fueron detectadas en nuestra investigación y otras posibles que se pueden dar en la práctica, de una forma ordenada, pronta y normada, y se logre disminuir la brecha existente entre la legislación y la realidad, pues si el instituto del teletrabajo se deriva de una flexibilidad laboral, así sea su aplicación, debe darse una regulación que se aplique a todas las diversas circunstancias generadas por las institución aplicada a cada una de ellas en concreto.

BIBLIOGRAFÍA

TT 121:1

ALONSO OLEA (Manuel). **Introducción al derecho de Trabajo**. Madrid, editorial Civitas, quinta edición, 1979.

ALONSO GARCÍA (Manuel), **Curso de Derecho de Trabajo**. España y América, editorial Ariel, Sexta Edición, 1980.

BALLESTEROS MOFFA (Luis Ángel). **La Privacidad Electrónica, Internet en el Centro de Protección**. Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, Año 2005.

BAUDRIT CARRILLO (Diego). **Teoría General de los Contratos**. San José, Editorial Juricentro, Tomo I. 3ª edición. 2000.

Estudios de Derecho Colectivo Laboral Costarricense. San José, Editorial Juricentro, 2001.

BOLAÑOS CESPEDES (Fernando). **El Derecho de Huelga**. San José, Editorial CEPOC Centro de Información Costarricense, 1984.

BORRAJO DACRUZ (Efrén), **Introducción al derecho del Trabajo**, Madrid, Editorial Tecnos, Novena edición, 1996.

CABANELLAS DE TORRES (Guillermo). **Compendio de Derecho Laboral.**

Buenos Aires. Ed. Editores-Libreros Bibliografía Omeba. Tomo II, 1968.

CABANELLAS DE TORRES (Guillermo). **Compendio de Derecho Laboral.**

Buenos Aires, Editorial Heliasta S.R.L Tomo I, 3a edición. 1992.

CABANELLAS DE TORRES (Guillermo), **Introducción al Derecho Laboral.**

Buenos Aires. Ediciones Omeba. Tomo I. 1960.

CABANELLAS DE TORRES (Guillermo). Tratado **de Derecho Laboral.**

Buenos Aires. Ediciones Omeba. Tomo II. 1949.

CANTERO MARTÍNEZ (Josefa). **El empleo público: entre estatuto**

funcional y contrato laboral. Madrid. Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.

2001.

CHINCHILLA ROLDÁN (Iose Fabio). **Instituciones de Derecho Laboral**

Costarricense, San José, Editorial ITAE, primera edición, 2003.

DÍAZ SARDEGNA (Viviana Laura). **Las Tics en el desarrollo de nuevas**

formas de empleo. Derecho de Trabajo, Buenos Aires. Editorial Jurídica,

1 era edición. 2005.

DE CHAZAL PALOMO (José Antonio). **Fundamentos de Derecho Laboral y**

Social. Bolivia. Editorial UPSA, 1995.

DURANTE CALVO (Marco) **El Teletrabajo: Nuevas formas de trabajo a través de la telemática.** San José, Editorial Investigaciones Jurídicas S.A., 2003.

DURANTE CALVO (Marco). **Todo lo que un gerente debe de conocer del derecho laboral costarricense.** San José, Editorial BDS Asesores Jurídicos, 2008.

MARTHIS CATHARINO (José). **El rebrote de la doctrina liberal y los modelos flexibilizadores Evolución del pensamiento Juslaboralista.** Montevideo, Fundación de Cultura Universitaria, primera edición, 1997.

Rasi Delgue (Juan). **Problemática actual del Contrato Individual de Trabajo: la frontera entre el trabajo subordinado y el trabajo independiente.-Uruguay-** V Congreso Regional Americano de derecho de trabajo y seguridad social. Lima, Perú. Setiembre 16-19, 2001.

THIBAUT ARANDA (Javier). **Teletrabajo Análisis Jurídico-Laboral.** Madrid, Editorial CES, Segunda edición, 2001.

ALFÍZAR CHACÓN (Maricela). **La naturaleza Jurídica del Teletrabajo a la Luz de la Doctrina.** Tesis de grado para optar al título de licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2003.

GÓMEZ (Eduardo) y JIMÉNEZ (Tatiana). **Sistema de Teletrabajo para el ICE, Sector Electricidad,** Tesis para optar por la Maestría en Administración en Tecnologías de Información: Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), 2007.

FUENTES IZQUIERDO (Bárbara). **El Teletrabajo y su Interpretación en el Derecho Laboral Guatemalteco,** Tesis para optar por el título de licenciado en ciencias jurídico y sociales, Facultad de ciencias jurídicas y sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2005.

HERRERA ESPINOZA, G. y GÓMEZ FONSECA, D. G. **La flexibilidad laboral. Nuevos tipos de contratos.** Tesis de grado para optar al título de Licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 1998.

RODRIGUEZ RECIO (Oreana).El **Teletrabajo**, tesis para optar por el título de licenciado en derecho, Campus Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José, 2001.

SANCHO VILLATA (Moisés). **El contrato de Trabajo a Domicilio**, tesis para optar al grado de licenciado en derecho. Campus Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, San José 1985.

JURISPRUDENCIA

SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA,
N-1317-98 del 27 de febrero de 1998

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N0216 de las
nueve horas del 30 de octubre de 1985.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. No 11-91, de
las ocho horas y treinta minutos del 11 de enero del 1991.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. N- 1696-92, de
las quince horas y treinta minutos del 23 de agosto del 1991.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 1696-92 de
las quince horas y treinta minutos del 23 de agosto de 1992.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 178-98 de las nueve horas y treinta minutos del 17 de julio de 1998.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 1317-98 de las nueve horas y treinta minutos del 27 de febrero de 1998.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N°741-00, de las diez horas del 04 de agosto de 2000.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 1000-04, de las nueve horas y cincuenta minutos del 17 de noviembre del 2004.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 628-05, de las catorce horas y quince minutos del 20 de julio del 2005.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 70-07, de las ocho horas y cincuenta minutos del 09 de febrero del 2007.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 538-07, de las once horas del 10 de agosto del 2007.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 780-07, de las diez horas del 12 de octubre del 2007.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 71-08, de las nueve horas y cuarenta y cinco minutos del 1° de febrero del 2008.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 273-08, de las diez horas y cinco minutos del 2 de abril del 2008.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Voto No 355-08 de las diez horas y veinticinco minutos del 23 de abril del 2008.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 449-09, de las nueve horas y cincuenta minutos del 27 de mayo del 2009.

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, N° 652-09, de las nueve horas y dos minutos del 29 de julio del 2008.

REFERENCIA ELECTRÓNICA

<http://www.aat-ar.org/spip/>, última consulta 23 de abril del 2009.

<http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c10131.htm>, última consulta 1 julio, 2009.

<http://infocom.com>, última consulta 28 de setiembre del 2009.

<http://magsastre.eresmas.com/>, última consulta: 21 de marzo, 2009.

[http://ocw.pucv.cl/cursos-1/der351/materiales-de-clases/articulo s-profesor/la-parasubordinacion](http://ocw.pucv.cl/cursos-1/der351/materiales-de-clases/articulo-s-profesor/la-parasubordinacion), última consulta 6 de setiembre del 2009.

<http://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAJO1.pdf>, última consulta 25 de mayo, 2009.

<http://revista.consumer.es/web/es/20060901/internet/70663.php>, última consulta: 27 de junio, 2009.

<http://webs.satlink.como/usuarios/z/zazen/>, última consulta 22 de marzo del 2009.

<http://www.aadtel.org.ar/castellanosb.htm>, última consulta 11 de junio del 2009.

[http://www.aat-ar.org/Revista art.asp?iid=326](http://www.aat-ar.org/Revista_art.asp?iid=326), última consulta 27 de abril del 2009.

[http://www.amcham.co.cr/documentos publicos/102 toolkittletrabajo .pdf](http://www.amcham.co.cr/documentos_publicos/102_toolkittletrabajo.pdf), última consulta: 24 de julio, 2009.

<http://www.aporrea.org/actualidad/a14840.html>, última consulta el 6 de setiembre del 2009.

http://www.ateneonline.net/datos/107_03_lima_segura.pdf, última consulta 26 de julio del 2009.

http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php, última consulta: 14 de marzo, 2009.

<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina%2085.pdf>, última consulta: 16 de agosto, 2009.

http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cuegen/tra_dom.htm, última consulta: 09 de junio de 2009.

<http://www.comex.go.cr/infog/Paginas/Mision.aspx>, última consulta: 17 de setiembre del 2009.

<http://www.consultor.com/entornolaboral/secreto.asp>, última consulta: 29 de agosto de 2009.

http://www.cta.org.ar/base/IMG/pdf/Anexo_7_-Convenio_177_OIT_-_Convenio_sobre_el_Trabajo_a_Domicilio.pdf, última consulta: 10 de mayo del año 2009.

http://www.cteletrabajo.com/Curso_autoempleo_teletrabajo/tema_14.htm, última consulta: 08 de agosto, 2009.

<http://www.diarioaccion.com.ar/teletrabajo/index-26.htm>, última consulta 07 de julio, 2009.

<http://www.diariovasco.com/prensa/20070301/aldia/congreso-demanda-jornada-laboral-20070301.html>, última consulta 13 de abril 2009.

<http://www.dealmaker.com.ar/contratos/confidencialidad-laboral.pdf>
última consulta: 28 de agosto de 2009.

<http://www.derechogt.org/>, última consulta: 06 de abril del 2009.

http://www.eempleo.co.cr/sitios_empresariales/ice/index.asp, última consulta 23 de agosto del 2009.

<http://www.elespiritude148.org/docu/h038.htm>, última consulta 23 de agosto del 2009.

<http://www.etis-lac.org.ar/resumen.html>, última consulta 13 de marzo, 2009.

www.gobiernofacil.go.cr última consulta el 25 junio del 2009.

http://www.grupoice.com/esp/temas/noticias/prensa_ice/doc/not_medcom/jul_08/Teletrabajo_recibira_fuerte_impulso.pdf

<http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/index.html>, última consulta: 16 de agosto, 2009.

<http://vwww.ilo.org/public/spanish/bureau/infimagazine/44/news.htm>, última consulta 15 de julio 2009.

www.infolaboral.blogspot.com/.../la-ajenidad-en-las-relaciones-o.html, última consulta: 29 de marzo del 2009.

<http://www.infoworkers.org.ar/documentos/TELETRABAJO.pdf>, última consulta 2 de enero, 2009.

<http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/legal/informacionconfidencial.msp>, última consulta: 29 de agosto del 2009.

www.pgr.go.cr, Última consulta: 20 de agosto del 2009.

[HTTP://WWW.PODER-JUDICIAL.GO.CR/SALASEGUNDA/TESAURO/TESAURO/DEFAULTLABORAL.HTM](http://WWW.PODER-JUDICIAL.GO.CR/SALASEGUNDA/TESAURO/TESAURO/DEFAULTLABORAL.HTM), última consulta: 21 de junio de 2009.

<http://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAJO1.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009.

<http://www.portaldeabogados.com.ar/colaboraciones/teletrabajo.html>,

última consulta 15 de junio del 2009.

[/www.prosic.ucr.ac.cr/informe_2007/index.htm](http://www.prosic.ucr.ac.cr/informe_2007/index.htm), última consulta 28 de marzo del 2009.

<http://www.radarti.com/inside.php?id=206>, última consulta 30 de febrero de 2009.

<http://www.teletrabajo.com.uv/>, última consulta 16 de mayo del 2009.

<http://www.teletrabajohoy.com/>, última consulta 16 de enero del 2009.

<http://www.tendencias21.net/trabajo/index.php?action=article&numero=14>, última consulta 14 de marzo del 2009.

<http://www.trabajo.gov.ar/temasespeciales/teletrabajo.asp>, última consulta: 26 de mayo, 2009.

<http://www.uned.ac.cr/acontecer/noticias/Teletrabajo.html>, última consulta 30 de agosto del 2009.

REVISTAS

BOLAÑOS CESPEDES (Fernando). ORGANIZACION COMPLEJA DE EMPRESAS Y SUS EFECTOS EN EL DERECHO DEL TRABAJO, UNA VISIÓN COSTARICENSE. **Revista Latinoamericana de Derecho Social** San José, N° 9, Meses julio-diciembre, 2009.

CAMPOS MONGE (Jerry). "La Flexibilidad Laboral en el Teletrabajo". **Revista de Derecho y Tecnologías de la Información**, San José, N° 3. UNED, 2005

CARRO ZÚÑIGA (Carlos). "La flexibilidad laboral: Pasos Preliminares para un cambio", **Revista Relacento de Relaciones Laborales**. San José, Litografía Mar y Mar S.A., 2002.

CARRILLO KAHALE (Djamil Tony), Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral. **Revista Gaceta Laboral**. España. Vol 9.N°. 2003.

DURLING (Walter), La evolución de las relaciones laborales. En: **Revista Internacional de Trabajo**. LUGAR Vol 109, número 10, 1997.

ELIZONDO ALMEIDA, (Armandol 'El teletrabajo: Una aproximación conceptual". **Revista de la Sala Segunda**. San José No. 3, Mes: Julio 2006; pp: 175-1999.

FURTADO (Antunes). Crisis económica y flexibilización del mercado de trabajo. **Revista Lr Sao Pablo**, Sao Pablo Vo 51, N°9, 1987.

VAN DER LAAT ECHEVERRIA, (Bernardo) "Relaciones entre lo individual, lo colectivo y la seguridad social" **Revista de ciencias jurídicas**. San José No. 104, Mes: Mayo-Agosto 2004.

Cátedra de Derecho Laboral. **Recopilación de Jurisprudencia derecho laboral individual**. Universidad de Costa Rica. 1994. P 3.

LEGISLACION

ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE TELETRABAJO, 16 de julio del 2002.

CÓDIGO CIVIL DE COSTA RICA. Ley N° 63 del 28 de setiembre de 1887, San José, Editec Ediciones S.A., preparado por Tatiana Martínez Pérez, 2005.

CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA DE COSTA RICA. Ley N o 7739 del 6 de enero del 1998, San José, Costa Rica. Editorial Investigaciones Jurídicas. 1997.

CÓDIGO DE TRABAJO DE COSTA RICA, ANOTADO Y CON JURISPRUDENCIA. Ley N° 2 del 26 de agosto de 1943, San José, Biblioteca Jurídica Diké y La Casa de Los Riscos S.A., SALAS MURILLO (Evelyn) y BARRANTES GAMBOA (Jaime Eduardo), 2007.

CONSTITUCIÓN POLITICA del 7 de noviembre de 1949, San José Editorial Investigaciones Jurídicas S.A., RAMIREZ A(Marina) y FALLAS VEGAS (Elena), 2005.

DECRETO PROMOCIÓN DEL TELETRABAJO EN LA INSTITUCIONES PÚBLICAS N° 34704-MP-MTSS, 31 de julio del 2008.

DECRETO IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN MUJERES QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE EMBARAZO QUE PRESTEN SERVICIOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y EMPRESAS PÚBLICAS DEL ESTADO Y TODAS LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO, No 35434-S-MTSS, del 12 de agosto del 2009.

CREA COMISIÓN INTERSECTORIAL DE GOBIERNO DIGITAL, N° 33147, de 08 de mayo del 2006.

DECRETO EJECUTIVO SOBRE LA CREACIÓN DE LA COMISIÓN INTERSECTORIAL DE GOBIERNO DIGITAL, N° 33147-MP de 08 de mayo del 2006.

DECRETO EJECUTIVO N° 35139-MP-MIDEPLAN, de 18 de marzo del 2009.

DISP-PSO-ACH-14-09. Disposiciones administrativas para el desarrollo del plan piloto de teletrabajo en el conglomerado BCR.

ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO, España, AET, Asociación Española de teletrabajo, 2001.

ESTATUTO DE SERVICIO CIVIL, N-1581 del 30 de mayo de 1953 art 20.

ESTATUTO DE PERSONAL DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, aprobado en el Consejo Directivo ICE, en sección 5817, del 18 de diciembre de 2007.

LEY DE CREACION DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA, No 6044 del 22 de febrero de 1977.

LEY DE PAGO DE AGUINALDO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS, No 1853 del 11 de diciembre del 1954.

LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, N° 6227 del 22 de enero de 1979. San José, Editorial Investigaciones Jurídicas. CÓRDOBA ORTEGA (Jorge), 2005.

LEY DE LA INFORMACIÓN DIVULGADA, N° 7975 de 04 de enero de 2000.

LEY DE CREACION DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA, N-6044 del 22 de febrero de 1977.

REGLAMENTO PARA IMPLEMENTAR LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO EN LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA, del 12 de enero del 2009.

REGLAMENTO PARA LA CREACIÓN DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, Decreto N° 449 de 08 de abril de 1949

REGLAMENTO DEL ESTATUTO DEL SERVICIO CIVIL, Decreto N-21 del 14 de diciembre de 1954.

REGLAMENTO PARA IMPLEMENTAR LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO EN EL ICE

☛1•1:1011Q

Adendum de Convenio para Teletrabajo en Domicilio, Instituto Costarricense de Electricidad.

Adendum de Convenio para Teletrabajo en Domicilio, Procuraduría General de la República

ALISTEN (Claudio). **Teletrabajo: opción laboral del futuro... hoy.**

Rosario, Argentina. Mayo de 1997. Telework Spain © Copyright.

Be de ese Asesores. **Manual de Consultas Frecuentes del Teletrabajo.**

Carta dirigida al Gerente General del ICE, por la Asociación Sindical de Empleados Industriales de las Comunicaciones y la Energía, entregada el pasado 30 de octubre del año 2009. AS-364-09.

Circular N° 0150-367-2009, **"Cumplimiento estricto de los horarios de trabajo"**, Gerencia General, 09 de marzo del año 2009. 11:23 a.m. Para ZZC ICE GLOBAL.

Conferencia del Lic Marco Durante Calvo, bds asesores, 24 de marzo del 2009.

Conferencia del Lic. Rodolfo Rhoden Jiménez, Soluciones efectivas FUNDES Costa Rica. Seminario Taller. Charla: Consideraciones de Salud

8s Seguridad Ocupacional y Ergonomía Aplicada al Teletrabajo. Manual de Participante.

Gerencia General, para ZZC ICE GLOBAL, Circular N° 0150-367-2009 "Cumplimiento estricto de horarios de trabajo". 09 de marzo de 2009.

Globalización, Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos

Nuestra Voz, Locutora Amelia Rueda, Emisora Radio Monumental. 13 de agosto de 2008.

Organización Internacional del Trabajo, Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo y Medio Ambiente(PIACT), *Trabajo a Distancia*, Madrid, Edición Española publicada en 1992.

Océano Uno, Diccionario enciclopédico Ilustrado, Ediciones Océano S.A., "Comunicación".

PARRA (Manuel). **Conceptos básicos en salud laboral**. Santiago, Chile, Textos de capacitación, eje para la acción sindical. Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y Central Unitaria de Trabajadores de Chile. Primera edición, 2003.

Plan de Acción. Gobierno Digital 2008-2010. Costa Rica. Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD), enero 2008. San José, Costa Rica.

Proyecto plan piloto para teletrabajo, Ministerio de Comercio Exterior.

Proyecto de Ley: Regimen Juridico del Teletrabajo en Relación de Dependencia, elaborado por La Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Argentina, 2007.

Referencias para Desarrollar un Plan Piloto de Teletrabajo en el Sector Público. Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD), agosto 2008. San José, Costa Rica.

Vázquez Meoño (Carol). **Documento técnico sobre el teletrabajo.** Instituto Costarricense de Seguros, Gestión Empresarial sobre Salud Ocupacional, San José, 2008.

ZAMORA ZUMBADO (Trino), FERNÁNDEZ GUEVARA (Walter), **"El Teletrabajo: Una forma alternativa de Trabajar". Una propuesta de centro incubador de teletrabajadores de origen técnico para Costa Rica.** Gobierno de Costa Rica, Sistema Integrado Nacional de Educación, Técnica para la Competitividad. INA, San José, 2001.

ENTREVISTAS

Lic. Francisco Morales Hernández, Ex Ministro de Trabajo y Seguridad Social, 22 septiembre de 2008.

Lic. Jorge Llubere Azofeifa, Comisión de Teletrabajo ICE, 13 julio de 2009.

Licda. Aily Acevedo Rosales, Coordinadora del Plan Piloto ICE, 13 julio de 2009.

Msc. Adrián Mora Sánchez, Comisión de Teletrabajo de Gobierno Digital, 15 julio de 2009.

Licda. Lidieth Parra, Coordinadora del Plan Piloto UNED, 16 julio del 2009.

Dra. Fabiola Cantero, Directora de la Maestría de Derecho Laboral UNED, 05 agosto del 2009.

Licda. Sonia Hernández, Coordinadora del Plan Piloto PGR, 19 agosto del 2009.

Licda. Karol Zúñiga, Coordinadora del Plan Piloto COMEX, 24 agosto del 2009.

Lic. Juan Carlos Calvo, Coordinador del Plan Piloto BCR, 31 agosto del 2009.

PERIODICOS

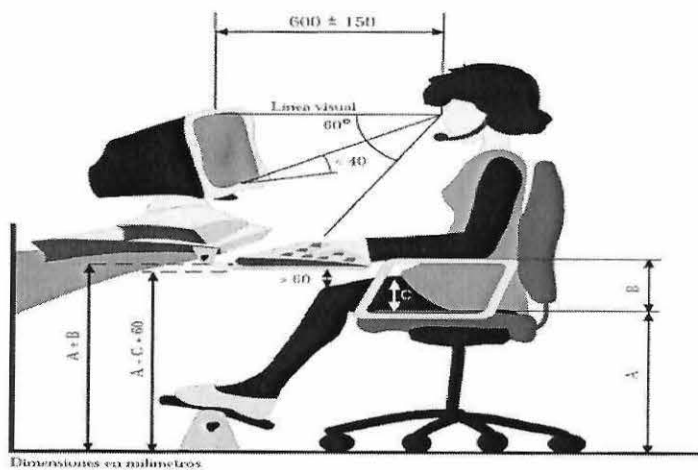
Vuelta en U, miércoles 20 de agosto del 2008.

ANEXOS

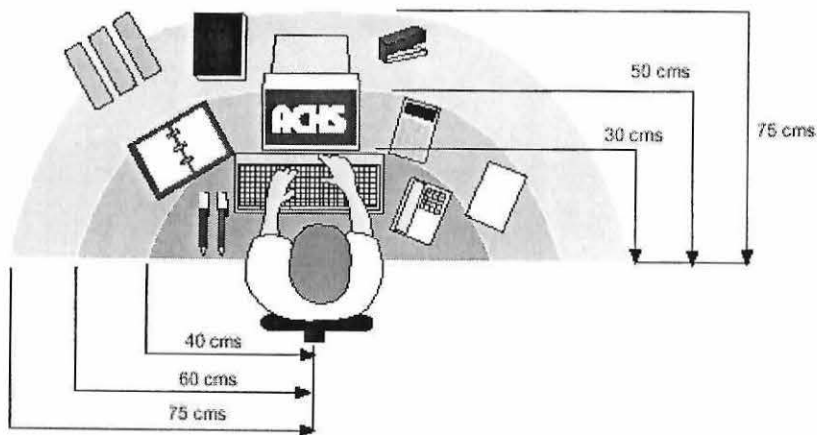
ANEXO 1

CONDICIONES ERGONÓMICAS

<http://portal.ins-cr.com/NR/ronlyres/A6CE3888-B5A9-448F-A6B7-F24F3CD98330/2020/TELETRABAJO1.pdf>, última consulta 16 de agosto, 2009. Instituto Nacional de Seguros, **Documento Técnico sobre Teletrabajo.**



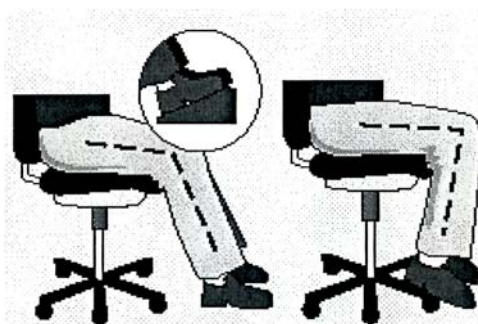
ANEXO 2



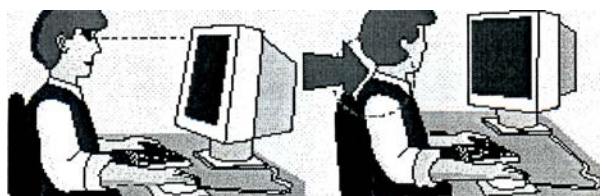
ANEXO 3



ANEXO 4



ANEXO 5

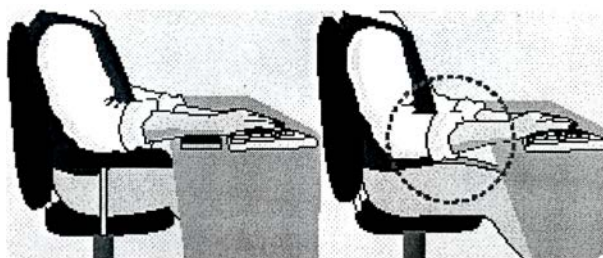


11111 01

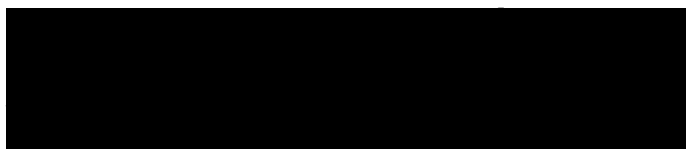
Correcto

lilr,orrectc.st

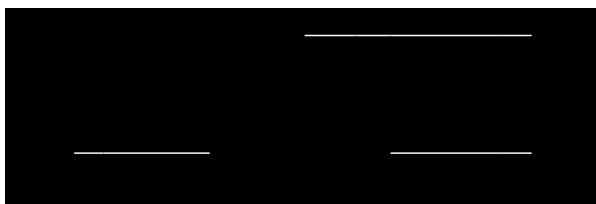
ANEXO 6



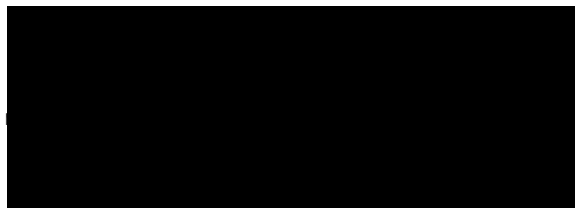
ANEXO 7



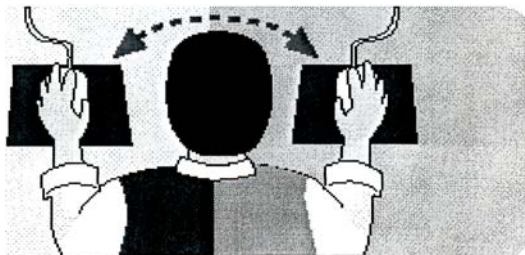
ANEXO 8



ANEXO 9



ANEXO 10



ANEXO 11

DECRETO DE LA PROMOCIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS N° 34701-MP-MTSS

LA PRIMERA VICEPRESIDENCIA

EN EJERCÍO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,

EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Y EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Con fundamento en los artículos 140, incisos 3) y 18), y 146 de la Constitución Política, los artículos 25, inciso 1), y 27, inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública.

Considerando:

I.—Que Costa Rica ha aprobado los principios y objetivos acordados en la primera y segunda fases de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, celebradas en Ginebra en diciembre de 2003 y en Túnez en noviembre de 2005, con el fin de encausar el potencial de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para promover los objetivos de Desarrollo del Milenio.

II.—Que en el mes de febrero del 2008, se celebró en San Salvador, El Salvador, la Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, en donde Costa Rica aprobó el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe eLAC 2010, por medio del cual se compromete a implementar una serie de medidas tendientes a fomentar la inclusión digital. Entre ellas se encuentra la Meta 57, que se refiere a la promoción del teletrabajo, trabajo móvil y otras formas de trabajo por medio de redes electrónicas, incluyendo los grupos más vulnerables, incluidas las personas con

discapacidad, a través del equipamiento apropiado (software y servicios digitales).

III.—Que el Decreto Ejecutivo N° 26662-MP, del dieciséis de febrero de mil novecientos noventa y ocho, autoriza al jerarca o jefe autorizado de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, para optar por la implementación de "horarios flexibles" a su discreción y por el tiempo que la Institución lo considere conveniente.

IV.—Que el Teletrabajo es una nueva modalidad de organización de la prestación laboral, basada en las tecnologías de la información, que supone importantes beneficios para el país al fomentar la reducción del consumo del combustible, impacto positivo en el medio ambiente, para la organización al exigir la identificación de objetivos y la evaluación del grado de su cumplimiento, para los propios funcionarios que al desempeñar total o parcialmente su jornada de trabajo desde su domicilio o lugar habilitado, ven aumentadas sus posibilidades de conciliación del desarrollo profesional con su vida personal y laboral.

V.—Que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) ha desarrollado recientemente un "PLAN PILOTO PARA LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE TELETRABAJO PARA LOS EMPLEADOS DEL ICE", con la finalidad de favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Una vez concluida esta experiencia piloto, se ha comprobado que sus resultados han sido altamente positivos, tanto para el ICE como para los funcionarios públicos participantes en el Plan y los responsables de las unidades en las que éstos laboran, por lo que conviene, como paso previo a una posterior regulación de esta forma de organización del trabajo, hacer extensiva este tipo de experiencias piloto en otras dependencias públicas.

VI.—Que el país se ha visto afectado por el incremento en los precios internacionales de los combustibles, siendo necesario que el Gobierno de la República aplique medidas concretas para disminuir la circulación de vehículos, el consumo de combustibles y con ello la factura petrolera.

VII.—Que la transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y mejoren la productividad y calidad de vida de los ciudadanos.

VIII.—Que existen funcionarios públicos y trabajadores privados que se movilizan diariamente por diferentes medios de transporte, cuyas

actividades laborales pueden ser realizadas desde su domicilio o lugar habilitado, sin requerir el traslado físico a sus respectivos sitios de trabajo, gracias a que las tecnologías digitales son un instrumento fundamental para la simplificación de tareas e incrementar su productividad.

IX.—Que la implementación del Teletrabajo, aumenta las posibilidades laborales de personas con discapacidad, mujeres o personas que por alguna razón no pueden estar fuera de sus hogares o domicilios por tiempo prolongado.

X.—Que diversos estudios y análisis especializados, han mostrado el impacto positivo de la implementación del Teletrabajo, en el medio ambiente, en lo referente a la relación existente, entre la reducción o sustitución de los desplazamientos a los centros de trabajo, y la emisión de contaminantes.

XI.—Que se requiere la conformación de un Equipo Coordinador Interinstitucional de Teletrabajo. **Por tanto,**

DECRETAN:

PROMOCIÓN DEL TELETRABAJO
EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

Artículo 1°—Objeto: El presente Decreto tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo en las instituciones del Estado, como instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente, y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Artículo 2°—Definiciones:

a) Teletrabajo: Es toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público,

puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde sus propio domicilio, u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos.

b) Instituciones del Estado: Dependencias públicas que podrán acogerse al programa de teletrabajo.

c) Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC): Es un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida, de las personas dentro un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

d) Domicilio personal o lugar habilitado a los efectos: La casa de habitación del teletrabajador o cualquier otro lugar autorizado y habilitado adecuadamente desde donde se van a realizar las labores encomendadas.

e) Teletrabajador: Aquella persona que, en el desempeño de su puesto de trabajo en una institución pública, alterna su presencia en el centro de trabajo con alguna de las modalidades de carácter no presencial.

f) Servicios no presenciales: Aquellos servicios públicos, en este caso, que para su correcta y oportuna ejecución no es necesario que el funcionario que los realiza se encuentre dentro de la entidad o institución donde brinda sus servicios.

g) Ofimática: Equipamiento que se utiliza para generar, almacenar, procesar o comunicar información en un entorno de oficina.

Artículo 3°—Implementación de Programas de Teletrabajo dentro de las instituciones del Estado: Las instituciones del Estado podrán poner en marcha Programas de Teletrabajo, en coordinación con el Equipo Coordinador Interinstitucional. Para el diseño de los programas, las instituciones deberán contemplar como mínimo, los siguientes extremos:

a) Objetivos del Programa de Teletrabajo, los cuales deben responder a criterios de mejoramiento en la prestación de servicios a la

ciudadanía, aumento en la productividad y mejora en la calidad de vida de los funcionarios.

b) Los puestos de trabajo que se incluirán en el Programa se fijarán atendiendo la naturaleza de sus funciones, de forma tal que éstas puedan desarrollarse parcialmente de manera no presencial. Podrán ser incluidos aquellos puestos de trabajo que requieran para su adecuado desempeño contactos personales frecuentes o atención directa al público, siempre y cuando su atención no requiera necesariamente su presencia en la institución.

c) Condiciones de los funcionarios que podrán solicitar su participación en el programa, quienes deberán encontrarse en servicio activo y contar con conocimientos suficientes de ofimática.

d) Número máximo de participantes y procedimiento de selección de los teletrabajadores que participarán en el Programa.

e) Duración del Programa y de la prestación de servicios no presenciales en función de cada tipo de jornada.

O Determinación del órgano responsable y los criterios para el control y sistema de evaluación del trabajo desarrollado de forma no presencial.

Artículo 4°—**Condiciones Laborales:** Corresponderá al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social intervenir en cualquier momento o situación durante la implementación de ésta modalidad de trabajo, para que se cumpla con la Constitución Política, el Código de Trabajo y los Convenios Internacionales de la Organización Internacional de Trabajo (O.I.T.) debidamente ratificados por el país.

Para el programa de teletrabajo, cada institución estatal deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos de orden legal laboral:

a) Salvo que se determine otra modalidad posteriormente, todos los programas que se implementen con base en este Decreto tendrán carácter temporal, lo que de ninguna manera afectará los contratos por tiempo indefinido que ya tengan los teletrabajadores con la misma entidad o institución.

b) Los teletrabajadores no estarán sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, cuando desempeñen las labores en su domicilio personal o lugar habilitado a los efectos. Se exceptuarán de lo anterior los teletrabajadores, que por la naturaleza de sus funciones requieran previamente un horario definido. Las regulaciones y controles de los teletrabajadores, que estarán sujetos a un tipo de jornada u horario, serán designadas en forma general por el Equipo Coordinador y específicamente por los equipos institucionales.

c) Para aquellos Teletrabajadores, que no estén sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, la eficiencia y cumplimiento en las labores encomendadas a las personas teletrabajadoras se medirá de acuerdo con la producción-meta, en cuanto a calidad y cantidad, según los informes que al efecto se presentarán y aprobarán oportunamente.

d) Los Teletrabajadores mantendrán y se beneficiarán de los mismos derechos y obligaciones, garantizados por la legislación, los contratos de trabajo y los convenios colectivos aplicables, que tienen los demás trabajadores de la institución.

e) Para todos los efectos y en lo que fuere aplicable, se atenderán las reglas del contrato a domicilio, regulado a partir del artículo 109 del Código de Trabajo.

Artículo 5°—Coordinación **Interinstitucional:** Para el cumplimiento del objeto del presente decreto se conformará un Equipo Coordinador de los planes o programas de Teletrabajo, adscrito a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, e integrado por una persona representante de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, quien lo presidirá, una del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, una del Instituto Costarricense de Electricidad, una de la Dirección General del Servicio Civil, una del Ministerio del Planificación, y una del Instituto Nacional de Seguros. Estos integrantes tendrán poder de decisión, serán nombrados por el jerarca de cada institución, y se reunirán en horas laborables, los días y horas que asignen de acuerdo al cronograma.

Artículo 6°—Competencias y **obligaciones del Equipo Coordinador:** El Equipo tendrá como objetivo emitir políticas y lineamientos generales en materia de Teletrabajo, en el sector público. Asimismo coordinará, las acciones necesarias con las instancias correspondientes para que el Teletrabajo se aplique a nivel nacional, incluyendo el estudio de las instituciones públicas que por su condición presupuestaria infraestructura

tecnológica o actividades pueden participar en esta modalidad de trabajo. Para su mejor desempeño, y alcance de sus fines podrá convocar a las comisiones institucionales, según resulte necesario. Así mismo deberá regular y normar los procedimientos, lineamientos y programas de formación y capacitación, que sean necesarios, para la debida implementación de los Programas de Teletrabajo.

Artículo 7°—Comisiones **Institucionales**: Para el desarrollo y ejecución de los programas pilotos de teletrabajo en cada institución, se integrará una Comisión Institucional, a cargo de la Dirección General Administrativa o su equivalente. Las Comisiones Institucionales deberán ajustarse a las directrices y lineamientos generales, emanados del Equipo Coordinador. Además, deberán tomar en cuenta, para la correcta ejecución interna de los programas de Teletrabajo, los siguientes componentes:

- a) Infraestructura de telecomunicaciones.
- b) Acceso a equipos de computación.
- c) Aplicaciones y contenidos.
- d) Divulgación y mercadeo.
- e) Capacitación.
- l) Incentivos.
- g) Evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera.

Artículo 8°—Interés **Público**: Se declaran de interés público las actividades que se realicen para el fomento del Teletrabajo en las instituciones públicas. Adicionalmente, la Administración Pública podrá coordinar con el sector privado acciones de cooperación, dentro de sus posibilidades y el marco legal correspondiente, éste último, podrá brindar su ayuda para el mejor logro de los objetivos determinados en éste Decreto.

Artículo 9°—Políticas **Públicas en torno al teletrabajo**: El Equipo Coordinador podrá recomendar al Poder Ejecutivo la implementación de políticas públicas, en relación con la infraestructura tecnológica que se requiera para el desarrollo eficiente de las funciones del teletrabajador.

Artículo 10.—Participación **en eventos formativos**: Los jefes de las instituciones del Estado facilitarán la participación de sus funcionarios en los eventos formativos que programe el Equipo Coordinador, para incorporarlos al Programa de Teletrabajo. Entendiendo que la formación previa será requisito para la participación en el programa. De igual forma y dentro de sus posibilidades podrán aportar los insumes que les requiera ese Equipo.

Artículo 11.—Análisis **global**. Concluida la ejecución de los Programas de Teletrabajo, las instituciones del Estado remitirán al Equipo Coordinador, en un plazo no mayor a tres meses, la evaluación de sus resultados, a fin de efectuar un análisis global integrado sobre su implementación.

Artículo 12.—Vigencia. Este decreto rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los treinta y un días del mes julio del dos mil ocho.