



INFORME N° **AI-INF-006-2021**
diciembre, 2021

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

2021

Auditoría Interna

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



CONTENIDO

AÑOS 2020-2021

INDICE

Resumen Ejecutivo	3
ORIGEN DE LA AUDITORÍA.....	5
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	5
ALCANCE	6
LIMITACION AL ALCANCE.....	7
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	7
METODOLOGÍA APLICADA	7
DEFINICIONES	8
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO	10
SIGLAS.....	15
2. Resultados.....	15
A) Ausencia de instrumentos normalizados para el control de actividades y resultados del personal en teletrabajo	15
B) Incumplimiento en los contratos y declaraciones juradas.....	18
C) Asistencia presencial en el contexto de la pandemia Covid-19.....	20
D) Resultados de la encuesta sobre Teletrabajo	24
E) Resultados satisfactorios.....	26
• Medidas de desinfección y limpieza.....	26
• Medidas adoptadas para minimizar el riesgo de contagio y promover el aislamiento social	27
• Manejo de casos COVID-19.....	28
• Cumplimiento de metas durante la pandemia	31
3. Conclusiones.....	33
4. Recomendaciones.....	34
5. Observaciones	35

Auditoría Interna

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

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

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

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

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

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

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

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En este estudio realizado se determinaron las siguientes situaciones:

1. Los acuerdos de teletrabajo firmados antes de junio 2021, requieren ser modificados pues no contienen la cláusula de la responsabilidad sobre las medidas de seguridad informática que se deben mantener.
2. No se tienen instrumentos normalizados a nivel institucional para el control de actividades y resultados del personal en teletrabajo.

Auditoría Interna

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

3. Hay gran interés por parte de los servidores del MEIC de continuar con teletrabajo, posterior a la pandemia.

► ¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en los resultados obtenidos se giran cuatro recomendaciones a la Señora Ministra para que se implementen acciones que permitan mejorar la adopción de la modalidad de teletrabajo en el MEIC de forma masiva, sin perjuicio de las responsabilidades que se pueda acarrear por el incumplimiento a lo recomendado por la Auditoría Interna.

Auditoría Interna

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

INFORME N° AI-INF-006-2021 AUDITORIA ESPECIAL FUNCIONARIOS DEL MEIC EN TELETRABAJO ANTE EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

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

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

La auditoría tuvo como propósito:

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

Objetivos Específicos

Auditoría Interna

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

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

ALCANCE

- 1.4. El periodo del estudio comprendió del 1 de marzo del 2020 al 30 de junio del 2021, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos de la presente investigación se revisó la siguiente documentación:

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

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

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

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

Auditoría Interna

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

LIMITACION AL ALCANCE

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

CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

METODOLOGÍA APLICADA

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

Auditoría Interna

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

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

DEFINICIONES

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

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

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

Auditoría Interna

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

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

Auditoría Interna

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

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

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

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

En el MEIC se crea la Comisión de Teletrabajo en el año 2016 y se inicia con la capacitación a las jefaturas para su implementación.

Posteriormente acogéndose al principio de la simplificación de trámites, el MEIC emite la **Directriz 003-2019** de fecha 14 de junio del 2019 “Circular para el otorgamiento de la modalidad de teletrabajo”, donde se establece los lineamientos y requerimientos para la implementación del teletrabajo en el MEIC, dejando la responsabilidad a las Jefaturas sobre el control de tareas, metas, de los funcionarios que se acogieran al Teletrabajo. Se implementó, según el artículo 5 de dicha circular, que mediante declaración jurada, los funcionarios indicarían que cumplían con los requerimientos tecnológicos y físicos para poder laborar desde la casa.

Lo anterior ya que según las normas anteriores que estaban establecidas, debía ir un funcionario de TIC y la encargada de Salud Ocupacional a hacer una inspección del lugar, emitir un informe, que luego debía valorar la Comisión de Teletrabajo, y con ello podía otorgar la autorización para Teletrabajar.

La Auditoría Interna autorizó el libro de actas de la Comisión de Teletrabajo, Tomo1, con fecha 06 de marzo del 2016 el cual contiene las actas de los años 2016, 2017, 2018 y 2020. Durante el 2019 esta comisión no realizó sesiones. Este libro se cierra el 05 de abril del 2021 a solicitud de la Administración. A partir del 2021 esta comisión continúa utilizando para su formalidad de sus reuniones, minutas de sesión con firma digital.

Auditoría Interna

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

El 30 de setiembre del 2019 se promulga la Ley 9738 Ley para regular el Teletrabajo.

Mediante DM-MEM-005-2020 de fecha 19 de febrero del 2020, se nombra la Comisión de teletrabajo vigente, en acatamiento al Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Sección III, artículo 116.

Antes del 2020 sólo se tenían 4 funcionarios en Teletrabajo en el MEIC, todos colaboradores de la Dirección de Mejora Regulatoria.

TELETRABAJO y COVID-19

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

Artículo 169:

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

Artículo 367:

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

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

Auditoría Interna

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

Mediante el Decreto Ejecutivo N°42221-S de 10 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo adoptó Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por COVID-19, se estableció que:

Artículo 1º:

“Como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta sanitaria por COVID-19, esa cartera ministerial como rectora en materia de salud deberá suspender las actividades de concentración masiva de personas que estén vinculadas con los permisos sanitarios de funcionamiento o autorizaciones sanitarias de concentración masiva.

La suspensión se basa en la determinación de aquella actividad que favorezca el surgimiento de una cantidad muy elevada de cadenas de transmisión simultáneas o que se pueden dar en un corto periodo, generadas de un mismo evento de concentración de personas. Se prestará mayor atención a aquellos eventos que por las condiciones propias de la actividad y por la proveniencia de personas de diferentes partes del país, pueden provocar saturación de los servicios de salud para las personas que enfermarían gravemente.” Lo subrayado no es del original

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

A raíz de la pandemia COVID-19 el MEIC adopta el teletrabajo de forma masiva, considerando lo siguiente:

“En los casos de personas con factores de riesgo -dentro de los cuales se encuentran aquellos diabéticos, cardiópatas, hipertensos, personas mayores o con padecimientos pulmonares, así como aquellos pacientes con cáncer o con enfermedades que comprometen su sistema inmune- debidamente acreditadas por la Unidad Médica Institucional, que no realicen funciones teletrabajables, deberá realizarse un cambio temporal de funciones que le permita ser sujeto de teletrabajo.” Lo subrayado no es del original

Auditoría Interna

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

Mediante comunicado de fecha 12 marzo 2020, el Sr. Giovanni Barroso Freer, Director Administrativo Financiero indica que:

“Se suspende la utilización del Reloj Biométrico temporalmente, se autoriza a los Directores (as) y las Jefaturas llevar registros de marcas manuales, para dichos efectos se recomienda la utilización del formato (plantilla asistencia presencial) adjunto al presente comunicado. Esta medida de mitigación se mantendrá vigente hasta nuevo aviso por parte del Despacho Ministerial.” Lo subrayado no es del original

Se inicia con la modalidad de teletrabajo de manera masiva el 17 de marzo del 2020 con la **Directriz 003-2020** y se suspenden audiencias, comparecencias y reuniones presenciales. El personal presenta acuerdo voluntario de modalidad de teletrabajo y declaración jurada de que cuenta con las condiciones necesarias para realizarlo.

Con la **Directriz 004-2020** de fecha 02 de abril de 2020, se inicia la prórroga automática de los acuerdos de teletrabajo desde marzo 2020 hasta la actualidad, sin tener que firmar un nuevo acuerdo, renovando la prórroga a través de las siguientes directrices:

CUADRO N° 2 Prorrogas de Teletrabajo

Directriz del MEIC	Vigencia Teletrabajo	Comentarios
003-2020	24 marzo al 13 abril 2020	Se inicia el teletrabajo por parte de los funcionarios. Se suspenden audiencias, comparecencias y reuniones presenciales
004-2020	Hasta 30 abril 2020	Prórroga
006-2020	Hasta 15 mayo 2020	Prórroga
007-2020	Hasta 30 mayo 2020	Prórroga
008-2020	Hasta 30 junio 2020	Prórroga
010-2020	Hasta 30 noviembre 2020	Prórroga

Auditoría Interna

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

012-2020*		Se instruye DAC, DIGEPYME y LCM la atención del público presencial
013-2020*	Hasta 29 enero 2021	Prórroga
002-2021*	Hasta 31 marzo 2021	Prórroga
005-2021*	Hasta 31 mayo 2021	Prórroga
010-2021*	Hasta 30 julio 2021	Prórroga
012-2021*	Hasta 30 setiembre 2021	Prórroga
016-2021*	Hasta 30 noviembre 2021	Prórroga
019-2021*	Hasta 31 diciembre 2021	Prórroga

Nota: * Se insta a la Comisión para Promover la Competencia a la aplicación de la presente disposición, considerando la facilidad otorgada del espacio físico.

Posteriormente se emite **Protocolo Covid-19 versión01** en julio 2020, por parte de la Comisión de Salud Ocupacional del MEIC. Y el 13 de noviembre 2020, el señor Giovanni Barroso Freer, Director Administrativo Financiero, mediante correo comunica la actualización del Protocolo General de Medidas Sanitarias Covid-19 MEIC **versión 2** (octubre2020).

Mediante Circular **DM-CIR-012-2021** de fecha 30 de julio 2021 y en concordancia con la Directriz N°073-S-MTSS, se reitera que, conforme a las Directrices presidenciales, se mantiene el otorgamiento de vacaciones para aquellos puestos que no son Teletrabajables o el cambio de funciones temporal, en coordinación con cada Jefatura, lo cual se comunicará al Departamento de Recursos Humanos.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.8. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría que alude el presente informe se realizaron formalmente a la señora Ministra, mediante el oficio AI-OF-060-2021, del día 22 de setiembre del 2021.

Auditoría Interna

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

SIGLAS

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

**CUADRO N° 3
LISTADO DE SIGLAS**

Sigla	Significado
COPROCOM	Comisión para Promover la Competencia
DAC	Dirección de Apoyo al Consumidor
DIAF	Dirección Administrativa Financiera
DIGEPYME	Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa
LACOMET	Laboratorio Costarricense de Metrología (antes)
LCM	Laboratorio Costarricense de Metrología (vigente)
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

2. Resultados

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

A) Ausencia de instrumentos normalizados para el control de actividades y resultados del personal en teletrabajo

Es importante indicar que desde el año 2020, por lo establecido en la Ley 9635, y con las instrucciones del Servicio Civil, cada institución debe desarrollar un nuevo sistema de evaluación de desempeño, acorde con las pautas que da la nueva Ley.

Auditoría Interna

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

Actualmente, según nos indica la Sra. Ligia Fernández Agüero, jefe de Recursos Humanos, en entrevista realizada el 10 de junio del 2021, la propuesta del MEIC se encuentra en elaboración y revisión del documento y de las herramientas para enviar a aprobación al Servicio Civil.

Actualmente, en el MEIC no se tiene instrumentos normalizados para el control de actividades y resultados del personal en teletrabajo. Cada jefatura lleva su propio sistema de control, unos más estrictos que otros o visto desde otra óptica, unos más permisivos que otros. Sería oportuno contar con controles mínimos estandarizados para la institución o al menos opciones, y que las jefaturas pueden escoger de acuerdo a los requerimientos particulares de las labores de los funcionarios y del departamento.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público. **N-2-2009-CO-DFOE establecen:**

4.5.1 Supervisión constante

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.” *Lo subrayado no es del original*

El Reglamento Autónomo de Servicio del MEIC, Decreto Ejecutivo N° 37369-MEIC establece en las obligaciones de los funcionarios, **artículo 178 inciso 26:**

“Velar por la buena imagen del Ministerio y no comprometerlo con comportamientos impropios o inadecuados, dentro o fuera de la jornada laboral.” *Lo subrayado no es del original*

Adicionalmente, durante esta pandemia, se ha hecho necesario la atención de actividades utilizando las videoconferencias para las reuniones, y se desconoce la formalidad que se aplica para el desarrollo de las mismas. Este Ministerio no cuenta con protocolos para las reuniones virtuales oficiales en la Institución, específicamente para el uso de micrófono, cámara, vestimenta, entre otros aspectos.

Auditoría Interna

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

Por otra parte, en cuanto al deber de las jefaturas, en los contratos de teletrabajo, en la primera versión de contrato, se estableció la responsabilidad del Jefe o Director indicando en sus cláusulas lo siguiente:

TERCERA: MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO: *La eficiencia y cumplimiento en las labores encomendadas al Teletrabajador se medirá de acuerdo con la producción-meta que establezca para ese efecto el Jefe o Director, según corresponda, en cuanto a calidad y cantidad, según los informes que al efecto se presentarán y aprobarán oportunamente (Trabajo asignado por correo electrónico).” Lo subrayado no es del original*

En junio 2021 se implementó en el MEIC el formato de contrato emitido por el Ministerio de Trabajo que resulta más específico en cuanto a la responsabilidad de la Jefatura o Director estableciendo en los puntos 8 y 14:

“8. La Jefatura, en el marco del teletrabajo, deberá:

8.1 Llevar un estricto control de la producción realizada por la persona funcionaria en teletrabajo.

8.2 Establecer las metas de producción para el teletrabajador, que incluya los objetivos por cumplir tanto cualitativa como cuantitativamente, para procurar siempre que existan estándares de calidad y cantidad.

8.3 En caso de requerir su presencia en las instalaciones físicas de la institución, tomar en cuenta el tiempo de traslado de la persona funcionaria utilizando como parámetro su espacio de teletrabajo, haciendo uso de la dirección establecida como lugar donde realizará el teletrabajo.

8.4 Aprobar o improbar las solicitudes de cambios, propuestas por la persona teletrabajadora relativas a las condiciones que se realiza el trabajo.” Lo subrayado no es del original

Además de lo anterior, se establece en el punto 14:

Auditoría Interna

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

“La falta de equipo o condiciones necesarias para la realización del teletrabajo, por cualquier causa, será motivo para valorar la suspensión de este contrato.” Lo subrayado no es del original

En este sentido, es importante insistir en que todas las Jefaturas y Directores conozcan esta información, para que implementen sus estrategias de control de acuerdo con las características propias de su área y de los funcionarios que lo integran, de manera más rigurosa en los casos en que sea necesario.

B) Incumplimiento en los contratos y declaraciones juradas

Para este estudio se realizó una revisión de expedientes a partir de una muestra del 10% de los funcionarios del MEIC en teletrabajo (26 expedientes físicos), para verificar la existencia de acuerdo de teletrabajo y la declaración jurada en la que se indica tener las condiciones óptimas para teletrabajar por parte de los funcionarios. Estos documentos son responsabilidad tanto de la jefatura como del funcionario.

Al respecto se observó que los expedientes revisados tenían el siguiente estado:

- El 100% de los funcionarios de la muestra, tenían contrato y declaración jurada, sin embargo el 35% (9/26) no lo tenía archivado en sus expedientes físicos, situación que fue corregida por Recursos Humanos en el transcurso del estudio. La fecha de los documentos coincide con la fecha reportada por la jefatura sobre el inicio de teletrabajo.

El Reglamento para regular el teletrabajo. Decreto Ejecutivo **Nº42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT** establece:

Artículo 5. Contrato o adenda de teletrabajo:

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

- a) Las condiciones de servicio.*
- b) Las labores que se deberán ejecutar bajo esta modalidad.*

Auditoría Interna

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

- c) Los medios tecnológicos y de ambiente requeridos.
- d) Los mecanismos de comunicación con la persona teletrabajadora.
- e) La forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.
- t) Los días y horarios en que la persona teletrabajadora ejecutará la modalidad.
- g) Las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo.

- h) El procedimiento de la asignación del trabajo por parte de la persona empleadora y la entrega del trabajo por parte de la persona teletrabajadora.
- i) Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora.” Lo subrayado no es del original

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

Con este contrato que incluye en el apartado 7, la persona teletrabajadora se compromete a lo siguiente:

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

Se evidencia que, a pesar de contar con un formulario de contrato de teletrabajo más completo, los contratos no han sido modificados, sino que únicamente son aplicados a los nuevos funcionarios, lo cual coloca al MEIC prácticamente en el mismo nivel de riesgo tecnológico. Asimismo, también se presenta riesgo para la COPROCOM, al utilizar los mismos servidores para alojar la información de ambas entidades, se habla entonces de una posible doble afectación en los sistemas de información, en caso de materializarse el riesgo.

Auditoría Interna

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

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

1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información

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

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

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

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

C) Asistencia presencial en el contexto de la pandemia Covid-19

No existe un mecanismo de control que asegure el cumplimiento del lineamiento gubernamental, referente a la asistencia diaria máxima del 20% de los funcionarios del Ministerio a las instalaciones del edificio central ocupado por el MEIC. Del 80% de funcionarios que teletrabajan, se desconoce cuántos realmente están todos los días de la semana en casa, la cantidad de días en teletrabajo varía de acuerdo con las necesidades institucionales, desde 1 hasta 5 días de teletrabajo. Este hecho podría provocar que existan días de la semana donde la asistencia del personal al edificio central sobrepase la política 80/20, incrementando el riesgo de contagio.

Durante la emergencia sanitaria, el Ministerio de Salud ha comunicado las pautas de funcionamiento para las instituciones públicas, manteniéndose la política de laborar bajo un plan básico de funcionamiento del 80/20. El último comunicado del 26 de setiembre del 2021, indica:

Auditoría Interna

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

“Finalmente, se le recuerda a todas las instituciones públicas la maximización de las medidas de teletrabajo, bajo un plan básico de funcionamiento de actividades presenciales que no supere el 20% de personal presencial, salvo oficinas regionales e instituciones que atiendan la emergencia.”

La medida fue establecida desde marzo 2020 por parte del Gobierno, indicando mediante la Directriz **N°077-S-MTSS-MIDEPLAN**, la obligatoriedad de las instituciones públicas de acoger la medida de funcionamiento básico de servicio (entendido como 80% teletrabajo y 20% presencial en el edificio).

Referente a la citada directriz se indica lo siguiente:

Artículo 1:

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

Paralelo a la implementación de esta medida, la Institución debía informar semanalmente al Ministerio de Trabajo, la cantidad de funcionarios que estaban en teletrabajo, requerimiento cumplido hasta la fecha. Sin embargo, se debe mencionar que la cantidad informada es aproximada, pues al revisar cuidadosamente la lista de mayo 2021, se determinó que el listado incluía a exfuncionarios y dejaba por fuera a nuevos servidores ingresados en el 2021, en este sentido se requiere de una actualización permanente del listado.

De acuerdo con la información enviada al Ministerio de Trabajo suministrada por la Administración, ciertamente se mantienen rubros globales (MEIC y adscritas) aproximados de cumplimiento de teletrabajo, mostrando una distribución de funcionarios en modalidad de teletrabajo del 78% del personal y en la modalidad presencial un 20%, los cuales se muestran a continuación:

Auditoría Interna

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

CUADRO N° 4 FUNCIONARIOS DEL MEIC Y ADSCRITAS

Institución	Teletrabajo		Presencial		Incapacitados y vacantes		Total
	cantidad	porcentaje	cantidad	porcentaje	cantidad	porcentaje	
MEIC	165	76%	48	22%	4	2%	217
LCM	30	77%	8	21%	1	3%	39
COPROCOM	20	100%	0	0%	0	0%	20
Total	215	78%	56	20%	5	2%	276

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Administración al 30 de mayo 2021.

Propiamente a lo interno del MEIC, los porcentajes son muy distintos pues obedecen a las características propias de cada departamento o área, notándose como el personal en teletrabajo varía desde un 100% en las áreas STAFF (Asesoría Legal, Planificación Interna, Prensa y Auditoría Interna), DIEM, Defensa Comercial y Mejora Regulatoria a porcentajes alrededor del 50% en áreas como los Despachos (42%) y en la DIAF, principalmente en Servicios Generales y DTIC (49%).

Estos datos se muestran a continuación:

CUADRO N° 5 DISTRIBUCION DE FUNCIONARIOS DEL MEIC SEGÚN MODALIDAD DE TRABAJO

Área	Teletrabajo		Presencial		Incapacitados y vacantes		Total	
	cantidad	porcentaje	cantidad	porcentaje	cantidad	porcentaje	cantidad	porcentaje
Despachos	8	42%	10	53%	1	5%	19	100%

Auditoría Interna

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

Staff*	11	100%	0	0%	0	0%	11	100%
DIAF	30	49%	29	48%	2	3%	61	100%
DIEM	9	100%	0	0%	0	0%	9	100%
DC	6	100%	0	0%	0	0%	6	100%
Calidad	18	95%	1	5%	0	0%	19	100%
MR	13	100%	0	0%	0	0%	13	100%
DIGEPYME	33	94%	2	6%	0	0%	35	100%
DAC	37	84%	6	14%	1	2%	44	100%
	165		48		4		217	

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Administración al 30 de mayo 2021.

Nota: Staff* incluye: Asesoría Legal, Planificación Interna, Prensa y Auditoría Interna.

Por otra parte, el Protocolo general y medidas sanitarias para la prevención del COVID-19 en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, versión 2, indica lo siguiente:

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

“En este apartado, es importante recalcar, que el MEIC ha continuado con su actividad bajo el Plan de funcionamiento básico de servicio (entendido como 80% teletrabajo y **20% presencial en las oficinas**, así como la atención al público de forma virtual). Dicha modalidad podrá variar de acuerdo con las disposiciones del Gobierno de la República y de la Autoridad Sanitaria.” *Lo subrayado no es del original*

Recientemente, mediante comunicado MS-DM-8817-2021, del Ministerio de Salud, de fecha 12 de noviembre de 2021, se indica que, se exceptúa de la restricción horaria, con un aforo del 100% de su capacidad máxima, las

Auditoría Interna

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

instituciones públicas. Sin embargo las medidas contempladas en esta resolución quedan sujetas a la evolución y comportamiento epidemiológico de la emergencia nacional por COVID-19, así como la evaluación y monitoreo del cumplimiento de los protocolos y medidas sanitarias.

El Semanario Universidad en un reportaje de prensa Covid-19: ¿Alcanzará el país la inmunidad de rebaño en 2021? escrito por Monserrat Cordero Parra el 27 de noviembre del 2021 se refiere a la inmunidad de rebaño, donde el sr. Juan José Romero, coordinador de la maestría en Epidemiología de la Universidad Nacional (UNA), manifiesta que pese al buen avance del país en vacunación contra el COVID-19, este no alcanzará la inmunidad de rebaño durante el 2021.

D) Resultados de la encuesta sobre Teletrabajo

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

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

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

1. Solo el 34,8% de los funcionarios que respondieron la encuesta usan medios colectivos de transporte (26,1% autobús, 5,2% taxi y 3,5% a pie) con lo cual mantienen un alto riesgo de contagio al trasladarse al edificio, el restante 65,2% de los funcionarios viaja en automóvil disminuyendo el riesgo.
2. El 61,8% de los que respondieron el cuestionario invierte más de 1 hora (ida y regreso) para trasladarse al edificio, esto se traduce en mayores gastos,

Auditoría Interna

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

cansancio, indisposición ante el riesgo de contagio y mayor dificultad para extender el horario de trabajo, en caso de requerirlo.

3. Solo el 7% de los que respondieron la encuesta tenía teletrabajo antes de la pandemia.
4. El 94,8% del total de los funcionarios que respondieron la encuesta indican que estarían dispuestos a continuar con teletrabajo y solo el 2,6% está en desacuerdo en continuar bajo esta modalidad, el restante 2,6% no tiene claro su decisión.
5. El 81,7% de los que respondieron el cuestionario indica que no tienen impedimentos para continuar con teletrabajo, por lo que, se puede inferir que del restante 18,3% que si presenta algún tipo de limitación, el 13,1% estaría en disposición de resolverla si le dan la oportunidad de seguir con teletrabajo. Esto demuestra que los beneficios de seguir con teletrabajo son percibidos por los funcionarios que respondieron, como importantes mejoras en términos de tiempo, reducción de gastos y calidad de vida.
6. En cuanto a las habilidades o herramientas que deben mejorar, los encuestados manifiestan en un 59,1% que tienen todo lo necesario, sin embargo un pequeño grupo se refiere a tres aspectos importantes de mejora: el uso de herramientas tecnológicas (19,1%), el mobiliario adecuado (12,2%) y el manejar el stress (10,4%).
7. En cuanto a la productividad, solo el 2,6% de los que respondieron la encuesta refieren haber bajado el nivel de productividad, posiblemente relacionado con el 2,6% que está en desacuerdo en continuar bajo esta modalidad. El 24,3% considera que mantuvo el mismo nivel y el restante 73% manifiesta haber aumentado la productividad.
8. Respecto a los principales medios utilizados para comunicarse con el superior inmediato, los encuestados manifiestan haber utilizado principalmente el correo electrónico, el whats app y las llamadas telefónicas. Con lo que se concluye que no se presentaron dificultades tecnológicas de

Auditoría Interna

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

peso que impidiera establecer la comunicación necesaria con la jefatura correspondiente.

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

Beneficios para el MEIC:

Aumento en la productividad

Reducción de costos fijos (alquiler, electricidad, teléfono, agua, papelería, otros)

Beneficios para los empleados: motivaciones no salariales importantes

Mayor productividad

Mejor utilización del tiempo

Mayor seguridad para las personas con enfermedades crónicas y de riesgo

Mejora en calidad de vida (más tiempo para compartir en familia, mayor descanso)

Reducción de costos (gasolina, pasajes, peajes, alimentación, vestuario, otros)

Menos stress (por presas, tiempos de traslado)

Afectaciones para el MEIC:

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

Inversión en equipo móvil (laptop)

Afectaciones para el empleado:

Aislamiento

Dificultad para separar horario de trabajo y casa

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

E) Resultados satisfactorios

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

El manejo realizado por la Administración en cuanto a protocolos de limpieza y desinfección, señalización, comunicación de información sobre medidas covid-19,

Auditoría Interna

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

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

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

ha sido realizado de manera responsable y adecuada desde el inicio de la pandemia y se ha mejorado a través de los meses.

- ***Medidas adoptadas para minimizar el riesgo de contagio y promover el aislamiento social***

Mediante COMUNICADO A TODO EL PERSONAL MEIC Y LACOMET de marzo 2020, se informa que:

b.5 “En los casos de personas con factores de riesgo -dentro de los cuales se encuentran aquellos diabéticos, cardíopatas, hipertensos, personas mayores o con padecimientos pulmonares, así como aquellos pacientes con cáncer o con enfermedades que comprometen su sistema inmune- debidamente acreditadas por la Unidad Médica Institucional, que no realicen funciones teletrabajables, deberá realizarse un cambio temporal de funciones que le permita ser sujeto de teletrabajo.” Lo subrayado no es del original

En el MEIC se realizó el cambio de funciones a 6 funcionarias con factores de riesgo por su condición de salud, según indica el Sr. Giovanni Barroso Freer, Director Administrativo Financiero, mediante memorando DIAF-MEM-049-2021 de fecha 26 de marzo del 2021.

Cuatro de estas funcionarias pasaron de realizar tareas en el área de Servicios Generales a apoyar temporalmente con tareas administrativas en las áreas de Recursos Humanos y Digepyme, en temas de organización de expedientes y consultas pymes, mientras se levanta la emergencia nacional por Covid-19. A finales del año 2020, una de las funcionarias tuvo que incorporarse de forma presencial a solicitud de la Jefatura, ante requerimientos de personal en el edificio.

La Circular **003-2019** emitida por el MEIC en su artículo 6 establece:

Artículo 6: De la prerrogativa del MEIC y LACOMET

Auditoría Interna

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

“La institución puede dejar sin efecto la aplicación de Teletrabajo en aquellos puestos que lo estime necesario por razones de conveniencia institucional; o por bajo rendimiento laboral, en cuyo caso las personas que estén teletrabajando, deberán reintegrarse a su centro de trabajo.” Lo subrayado no es del original

Por otra parte, se emitió la circular **DM-CIR-004-2020-MEIC** con fecha 02 de abril 2020 donde se indicaba que:

“Conforme a las Directrices Presidenciales, se podrán otorgar Vacaciones para aquellos puestos que no son Teletrabajables hasta nuevo aviso, situación que deberá comunicar la Jefatura al Departamento de Recursos Humanos.” Lo subrayado no es del original

Según manifestó la Sra. Ligia Fernández Agüero, Jefe de Recursos Humanos en entrevista realizada el 10 de junio del 2021, al inicio de la pandemia se presentaron casos de funcionarios que debieron tomar vacaciones proporcionales, mientras se tenía más claridad de la situación nacional.

Ambos lineamientos se mantienen para el 2021, tal como se evidencia en la Circular **DM-CIR-012-2021-MEIC** de fecha 28 de julio del 2021, donde se indica:

*“ II.- De las vacaciones:
Conforme a las Directrices Presidenciales, se mantiene el otorgamiento de vacaciones para aquellos puestos que no son Teletrabajables, o el cambio de funciones temporales, en coordinación con cada Jefatura, lo cual se comunicará al Departamento de Recursos Humanos.” Lo subrayado no es del original*

• **Manejo de casos COVID-19**

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

Auditoría Interna

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

En el MEIC los contagios reportados a mayo 2021, se han dado fuera de las institución o por nexo epidemiológico, presentándose casos confirmados mayormente en aquellos colaboradores que realizan de manera presencial su trabajo 55%(11/20) y un 45% (9/20) entre los funcionarios bajo la modalidad teletrabajo.

Los casos presentados en el MEIC se resumen en la siguiente tabla:

CUADRO N° 6
CASOS DE COVID-19 PRESENTADOS EN EL MEIC
(Periodo marzo 2020- mayo 2021)

Reporte de Casos de COVID-19 año 2020-2021				
#	Fecha reporte	Resultado	Modalidad	Comentarios
1	16/03/2020	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
2	03/09/2020	Sospechoso	Presencial	Contagio fuera de la institución
3	07/09/2020	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
4	10/09/2020	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
5	28/09/2020	Sospechoso	Presencial	Contagio fuera de la institución
6	20/11/2020	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
7	01/12/2020	Sospechoso	Presencial	
8	01/12/2020	Sospechoso	Presencial	
9	01/12/2020	Sospechoso	Presencial	
10	01/12/2020	Positivo	Presencial	Contagio CL. Caso reportado al INS
11	23/12/2020	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
12	23/03/2021	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
13	23/03/2021	Positivo	Presencial	Nexo epidemiológico
14	23/03/2021	Positivo	Presencial	Nexo epidemiológico
15	08/04/2021	Positivo	Presencial	Contagio CL. Caso reportado al INS
16	12/04/2021	Positivo	Presencial	Contagio fuera de la institución
17	18/04/2021	Sospechoso	Presencial	
18	26/04/2021	Sospechoso	Presencial	
19	26/04/2021	Sospechoso	Presencial	

Auditoría Interna

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

#	Fecha reporte	Resultado	Modalidad	Comentarios
20	13/05/2021	Sospechoso	Presencial	
21	04/11/2020	Positivo	Teletrabajo	Contagio fuera de la institución
22	11/11/2020	Sospechoso	Teletrabajo	Contagio fuera de la institución
23	16/11/2020	Positivo	Teletrabajo	Nexo epidemiológico
24	26/12/2020	Positivo	Vacaciones de fin de año	Nexo epidemiológico
25	02/01/2021	Positivo	Vacaciones de fin de año	Nexo epidemiológico
26	25/01/2021	Positivo	Teletrabajo	
27	01/03/2021	Sospechoso	Teletrabajo	
28	03/04/2021	Positivo	Teletrabajo	Contagio fuera de la institución
29	06/04/2021	Positivo	Teletrabajo	Contagio fuera de la institución
30	14/04/2021	Positivo	Teletrabajo	Nexo epidemiológico
31	16/04/2021	Positivo	Teletrabajo	Contagio fuera de la institución

Fuente: Diana Murillo Alpízar, Encargada de Salud Ocupacional del MEIC. (Periodo marzo 2020 a mayo 2021)

Por otra parte, la Sra. Diana Murillo Alpízar, encargada de Salud Ocupacional, indica mediante RH-MEM-072-2021 de fecha 28 de mayo 2021, que no se tienen reportes sobre las afectaciones de otro tipo (físico o psicológico) en los funcionarios acogidos al Teletrabajo producto de la pandemia.

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

Auditoría Interna

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

• *Cumplimiento de metas durante la pandemia*

Respecto al cumplimiento de las metas, todos los Directores manifiestan haber cumplido sus metas en la totalidad, a pesar de tener que realizar ajustes en los instrumentos utilizados para realizar las tareas asignadas por ley y reinventarse; sin embargo; al revisar el informe Final de Evaluación Física y Financiera de la Ejecución del Presupuesto emitido por el Ministerio de Hacienda de febrero 2021 del Ministerio de Hacienda, se observa que el nivel de cumplimiento fue menor al acostumbrado para el MEIC.

Adicionalmente, esta emergencia sanitaria obligó al Gobierno a realizar recortes significativos en viáticos, gasolina y otros rubros, lo cual afectó directamente los estudios económicos, la verificación de productos y las contrataciones de servicios para los análisis de la calidad de productos. Muchas de las acciones presenciales (reuniones, capacitaciones, revisiones) se tuvieron que realizar virtuales, y reducir la cobertura a la GAM en algunos estudios o realizarlos con parámetros más flexibles, obteniendo resultados con mayor probabilidad de sesgo.

De acuerdo con el Informe Final de Evaluación Física y Financiera de la Ejecución del Presupuesto emitido por el Ministerio de Hacienda de febrero 2021, según la escala preestablecida por esa institución, el MEIC presentó un desempeño **efectivo** para la Dirección de Calidad y la COPROCOM (que en el presupuesto del 2020 era considerado como un programa más del MEIC) y **parcialmente efectivo** para las Direcciones de Mejora Regulatoria y Apoyo al Consumidor. Las demás Direcciones al haberse realizado modificaciones en las herramientas de medición aplicadas, solo se describieron los logros alcanzados.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en las Direcciones con indicadores de efectividad:

Auditoría Interna

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

CUADRO N° 7
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Resultados de la efectividad en la ejecución de recursos, productos e indicadores
Al 31 de diciembre 2020

Programa / subprograma	Porcentaje promedio alcanzado (unidades de medida) ^{1'}	Porcentaje promedio alcanzado (indicadores) ^{2'}	Ejecución financiera ^{3'}	Nivel de cumplimiento	Efectividad ^{4'}
Mejora Regulatoria.	100,00	68,80	94,11%	87,31%	Parcialmente Efectivo
Dirección de Calidad.	89,90	98,80	92,75%	93,87%	Efectivo
Protección del Consumidor.	74,70	100,00	91,00%	88,44%	Parcialmente Efectivo
Departamento Técnico de Apoyo.	100,00	100,00	84,14%	95,24%	Efectivo

Fuente: Informe Final de Evaluación Física y Financiera de la Ejecución del Presupuesto emitido por el Ministerio de Hacienda, en febrero 2021.

En el caso de la Dirección de Mejora Regulatoria:

Su calificación se vio afectada principalmente por el indicador “Porcentaje de criterios expost emitidos” cuya meta se cumple en función de los requerimientos que tengan las instituciones, además de la demanda de los ciudadanos y sectores productivos, es decir, su cumplimiento no depende de la Dirección. Este indicador fue variado para presupuesto del 2021.

Respecto a la Dirección de Apoyo al Consumidor:

La afectación está directamente relacionada con el Covid-19, producto de la paralización del sector de espectáculos masivos que autoriza la oficina. Adicionalmente en el caso de los otros sectores como desarrollos inmobiliarios, planes turísticos y vacacionales, han demostrado tener un decrecimiento durante el 2020, producto también a la afectación económica ocasionada por la pandemia que consecuentemente produjo una sensible disminución de solicitudes de autorización a tramitar.

Auditoría Interna

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

Además todas las capacitaciones presenciales fueron suspendidas en razón de la declaratoria de emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, lo cual implicó la cancelación del cronograma presencial de actividades debidamente seleccionadas. La Dirección de Apoyo al Consumidor por medio del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo logró el replanteamiento de la estrategia y orientación de actividades de manera que logró capacitar virtualmente a 636 personas en el segundo semestre del 2020, lo que representa un 31,80% de la meta establecida.

3. Conclusiones

- 3.1 Los acuerdos de teletrabajo firmados antes de junio 2021, no contienen la cláusula i) del artículo 5 Decreto Ejecutivo **N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT**, sobre la responsabilidad del funcionario de mantener las medidas de seguridad informática, que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora, para evitar ataques externos y/o propagación de software maligno que afecte las redes de la Institución.
- 3.2 El MEIC no cuenta con una herramienta de control estandarizada. En la Institución se utilizan diferentes herramientas para asignar funciones, supervisión y comunicación entre las jefaturas y los colaboradores que se mantienen bajo la modalidad de teletrabajo.
- 3.3 Las reuniones de trabajo mediante videoconferencia son realizadas según la creatividad de cada área, no existe un protocolo oficial emitido por la Administración.
- 3.4 Hay gran interés por parte de los funcionarios para continuar con teletrabajo, una vez que se controle la pandemia, en razón del ahorro que les genera en tiempo por el desplazamiento a los centros de trabajo y el ahorro de recursos financieros tales como vestimenta, alimentación, transporte, entre otros. Aunado a lo anterior, debe contemplarse el resto de beneficios que conlleva el teletrabajo y que fueron identificados por los servidores en los comentarios a la encuesta que se adjunta en el Anexo 1.

Auditoría Interna

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

4. Recomendaciones

- 4.1 De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes recomendaciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo o en el término conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2 Para la atención de las recomendaciones incorporadas en este informe deberán observarse los *“Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”*, Resolución N° R-DC-144-2015, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 242 del 14 de diciembre de 2015 y que entraron en vigencia a partir del 4 de enero de 2016.
- 4.3 La Auditoría Interna se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones

A LA SEÑORA MINISTRA

- 4.4 Ordenar la renovación o adendum de los contratos de teletrabajo para incluir la obligación de los funcionarios de observar las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora, de acuerdo con el formulario del Ministerio de Trabajo, adoptado por la Comisión de Teletrabajo, para todos los funcionarios que se encuentran laborando bajo esta modalidad.
- 4.5 Ordenar la formalización de protocolos institucionales para la atención de las reuniones virtuales, específicamente que se brinden lineamientos acerca del espacio físico, el uso de micrófono, cámara, vestimenta, entre otros aspectos.

Auditoría Interna

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

- 4.6 Ordenar que se establezca una herramienta estandarizada que le permita a las jefaturas registrar las actividades y el cumplimiento de metas que realizan sus colaboradores que están en la modalidad de teletrabajo.
- 4.7 Valorar el teletrabajo como una modalidad permanente y no excepcional, con el fin de que los funcionarios se sientan motivados y realizar los ajustes que esto requiera a nivel de decisiones administrativas.

5. Observaciones

- 5.1 El plazo para ejecutar las recomendaciones se establece de acuerdo con lo informado por la señora Ministra, en el oficio DM-OF-676-2021, como a continuación se señala:

Nº Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de discusión	Fecha de cumplimiento
4.4	Señora Ministra / Director Administrativo Financiero	DM-OF-676-2021, 27/09/2021	10/01/2022
4.5	Señora Ministra / Director Administrativo Financiero	DM-OF-676-2021, 27/09/2021	10/01/2022
4.6	Señora Ministra / Director Administrativo Financiero	DM-OF-676-2021, 27/09/2021	10/01/2022
4.7	Señora Ministra	DM-OF-676-2021, 27/09/2021	Cuando finalice disposiciones por emergencia sanitaria Covid-19

- 5.2 En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno Nº 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 04 de setiembre del 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados

Auditoría Interna

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

de los informes de la Auditoría Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.

- 5.3 El estudio fue realizado por la funcionaria de esta Auditoría Interna, Marlene Morera Pacheco, con la supervisión de Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.

Luis Orlando Araya Carranza
AUDITOR INTERNO

CC: Archivo

Auditoría Interna

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

Anexo 1

Comentarios o aclaraciones

A continuación, se transcriben los comentarios recibidos mediante la encuesta anónima a los funcionarios bajo la modalidad de teletrabajo:

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

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

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

ninguna

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

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

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

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

Tengo condiciones suficientes en el hogar para seguir teletrabajando

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

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

Auditoría Interna

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

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

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

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

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

Ninguno

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

Definitivamente el teletrabajo aumentó la productividad de mis funciones

Definitivamente el teletrabajo aumentó la productividad de mis funciones

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

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

Estoy muy feliz y más tranquila con teletrabajo

Teletrabajo ha cambiado nuestros procesos

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

Considero importante mejorar el acceso y calidad para realizar llamadas telefónicas

Es mas efectivo el teletrabajo y disminuye el gran tiempo de traslado

Auditoría Interna

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

El teletrabajo ha sido una excelente herramienta, que nos hace ahorrar tiempo y dinero, además nos permite concentrarnos de una mejor manera y trabajar con más comodidad.

Ninguna.

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

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

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

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

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

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

Auditoría Interna

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Auditoría Interna

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

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

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

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

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

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

NINGUNA

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

Se puede tener una modalidad que incluya las 2 opciones

Se puede tener una modalidad que incluya las 2 opciones

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

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

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

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

Auditoría Interna

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

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

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

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

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

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

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

DEBE MANTENERSE EL TELETRABAJO

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

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

Auditoría Interna

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

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

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

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

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

Por motivos de salud, sería genial continuar con teletrabajo

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

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

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

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

Auditoría Interna

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

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

Auditoría Interna

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

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

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

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

en cuanto a la respuesta 5 quisiera que la institución brinde el equipo tecnológico (computadora) para realizar mi trabajo y no poner mi equipo personal

Me gustaria seguir en teletrabajo, debido a las enfermedades cronicas que presento.

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

Es una excelente medida siempre y cuando hayan controles efectivos.

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

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

Auditoría Interna

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

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

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Auditoría Interna

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

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

Se incrementó al doble la productividad de mi puesto en teletrabajo

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

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

Considerar el Teletrabajo y presencialidad como posible forma de trabajo.

Otras:

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

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

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

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

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

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

Auditoría Interna

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