

ADMINISTRAR LO PÚBLICO 2

Resultados de investigación y casos de estudio



CICAP
Centro de Investigación
y Capacitación en
Administración Pública

ADMINISTRAR LO PÚBLICO 2

Resultados de investigación y casos de estudio



351.07
A238a2

Administrar lo público 2 : resultados de investigación
y casos de estudio. – 2. ed. – (San José), C.R. :
Universidad de Costa Rica, CICAP, (2014?).
viii, 273 p. : il.

ISBN 978-9968-932-20-2

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESTUDIO Y
ENSEÑANZA. 2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESTUDIO
DE CASOS.

CIP/2705
CC/SIBDI, UCR

Universidad de Costa Rica
© Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

Segunda edición: 2014

Diagramación, fotografía y montaje de portada: *Wendy Aguilar G.*

Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados. Hecho el depósito de ley.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	vii
La Utilidad de la Metodología de Casos como Práctica Docente.....	viii
 <i>Caso de estudio.</i> La participación de una agenda política al desarrollo nacional costarricense: reflexiones desde el sector de ordenamiento territorial y vivienda; sector de ambiente, energía y telecomunicaciones.....	1
<i>M.Sc. Johanna K. Alarcón Rivera</i>	
 <i>Artículo.</i> Una perspectiva política del Modelo Organizacional de las Presidencias Ejecutivas en las Juntas Directivas de las instituciones autónomas en Costa Rica.....	19
<i>M.Sc. Claudio Alpízar Otoyá</i>	
 <i>Caso de estudio.</i> La Administración Pública costarricense: ¿una construcción desde la teoría de sistemas?.....	45
<i>Dr. Leonardo Castellón Rodríguez</i>	
 <i>Artículo.</i> El trabajo en equipo como estrategia didáctica basada en competencias: una propuesta de intervención en administración de empresas.....	69
<i>Dr. Luis Manuel Cerdá Suárez</i>	
 <i>Artículo.</i> Un análisis de la Política Pública en Educación en Costa Rica, período 2006-2012.....	81
<i>Dra. Mayela Cubillo Mora</i>	
 <i>Caso de estudio.</i> Exigencias de la nueva gobernanza para las municipalidades.....	99
<i>Dr. Orlando J. Hernández Cruz</i>	

Artículo. Estudio recapitulativo. Evolución de las normativas de teletrabajo en Costa Rica Dr. Ángel Ernesto Jiménez Bernardino	111
Artículo. Prospectiva de la investigación comparativa internacional entre Costa Rica y México, caso: certificación de competencias laborales, profesionales y docentes. Dr. Rodolfo Martínez Gutiérrez	135
Caso de estudio. Evaluación Modelo: una metodología para aprender haciendo evaluaciones Lic. Carlos A. Montero Corrales Licda. Carol Peña Rojas	151
Caso de estudio. Estrategia de desarrollo para la reducción de la pobreza y la gestión del cambio climático en Costa Rica..... <i>M.Sc. Esteban O. Mora Martínez</i>	167
Caso de estudio. ¿Cómo aplicar la gobernanza democrática local? Retos para la implementación de un modelo relacional..... <i>Lic. Melvin Obando Villalobos</i>	195
Caso de estudio. Los Fideicomisos para el desarrollo de Obra Pública..... <i>M.Sc. Eduardo Rojas Gómez</i>	213
Caso de estudio. Alternancia política en Costa Rica: la "caja de pandora" <i>Dr. Jean-Paul Vargas Céspedes</i>	223

Artículo. Estudio recapitulativo. Evolución de las normativas de teletrabajo en Costa Rica

Dr. Ángel Ernesto Jiménez Bernardino¹

Resumen analítico

Se presenta la evolución del Teletrabajo en Costa Rica desde los aspectos normativos y la evolución de los Telecentros, se parte de algunos de los eventos relevantes de carácter internacional que han propiciado la gestación y el desarrollo del Teletrabajo en el país. Se analizan los cuerpos normativos emitidos desde la Presidencia de la nación y hasta algunas de las instituciones públicas que han implementado programas de Teletrabajo.

Abstract

This article describes the evolution of Telecommuting is presented in Costa Rica from the regulatory aspects and evolution of telecentres is part of some of the relevant international events which led to the gestation and development of Telework in the country. Regulatory bodies issued from the Presidency of the nation and even some public institutions that have implemented programs telecommute are analyzed.

Palabras clave

Teletrabajo, normativas de teletrabajo, evolución del teletrabajo, Telecentros, Coordinación Nacional de Teletrabajo.

Keywords

Telecommuting, teleworking policy, evolution of telework, telecenters, National Coordinating Telework.

¹ Ángel Jiménez Bernardino es Profesor de la Universidad Autónoma de Guadalajara, México.

Evolución de las normativas de teletrabajo en Costa Rica

El presente estudio presenta un análisis de las normativas de Teletrabajo en Costa Rica, también se presentan algunos de los esfuerzos realizados para que el teletrabajo se difunda y fortalezca. El Teletrabajo es un elemento que conduce a la modernización de Estado, además de ventajas en áreas como la económica, el medio ambiente, la calidad de vida del teletrabajador, los ahorros en combustible, horas hombre en los traslados vehiculares y la mejora de la competitividad al aumentar la eficiencia de los trabajadores, así el teletrabajo se convierte en un elemento más que conlleva a la consolidación de las Sociedades de la Información y el conocimiento y a la disminución de la brecha digital.

Serrano (2006) señala: "En la Sociedad de la Información el conocimiento deberá constituir el activo más valioso por lo que su utilización deberá realizarse dentro de las normas éticas y morales que garanticen una aplicación justa y equitativa del mismo y su posesión significará poder que deberá ser racional y moralmente utilizado. Esta sociedad será altamente digitalizada y en ella las TIC deberán cumplir un papel fundamental en el desarrollo social, económico, cultural y político, la sociedad moderna está dirigida a convertirse, más que en una sociedad de la información, en una sociedad del conocimiento. Esto implica que el acceso a estos conocimientos es un derecho de todos".

¿Qué es el teletrabajo?

Existen varias acepciones: telecommuting, telework, home office, networking, distance work, remote work, homeworking, flexiplace, teledesplazamiento, trabajo en red, trabajo a distancia, trabajo flexible, trabajo en casa y de manera más específica en la Región Latinoamericana Teletrabajo. Que aunque puede realizarse en el domicilio guarda diferencias básicas con respecto a este y por ello no deben ser confundidos.

Citando a Pino (2010) "El teletrabajo es una forma de trabajo autónoma o subordinada, que permite trabajar a distancia usando antiguas o nuevas formas de comunicación y telecomunicación, incluyendo la internet y los mundos virtuales. Por este motivo implica un cambio de paradigmas, pues al final de todo, el trabajador no va al trabajo y si el trabajo va al trabajador, teniendo consecuencias interesantes en las empresas y para quien trabaja de manera Independiente sin subordinación".

Citados por García (2003), señala al teletrabajo como: La Asociación Catalana de Teletrabajadores, lo define: "*forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante un parte importante de su horario laboral*"

Para el Acuerdo del Marco Europeo sobre 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 igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular”.

De acuerdo con CEDILLO (2010) quien cita algunas de las definiciones de teletrabajo.

De acuerdo a la Organización Internacional de Teletrabajo (OIT): *“El realizado utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y el término de Ergonomía Informática “al conjunto de implicaciones de orden normativo y laboral provocadas por el uso de la informática”*

Según el programa Star de la Comisión Europea: “cualquier actividad realizada a distancia mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC’s), y que genera un valor económico añadido”.

Citados por Alvarez (2005) La Comisión Europea lo define como *“un método de organizar y/o realizar el trabajo mediante el cual una proporción considerable del tiempo de trabajo del empleado está: a distancia de las oficinas de la empresa, o de donde se entrega el resultado del trabajo; y cuando el trabajo se realiza con el uso de tecnologías de la información y de tecnologías de transmisión de datos, en modo particular con Internet”.*

Esta definición cubre el teletrabajo en el hogar, una alternancia entre trabajo en la oficina y en el hogar, teletrabajo móvil, y trabajo en locales de telecentros.

Además cita elementos que lo determinan y diferencian de otras modalidades:

- Elemento espacial: Lejanía: Partimos por establecer que la prestación se realiza fuera del centro de trabajo de la empresa.
- Elemento cualitativo: Uso intensivo y habitual de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICS).
- Elemento cuantitativo: Debe ser prestado por una persona física, en cuyo caso distinto sería un teleservicio.

Tipología del teletrabajo

El teletrabajo puede ser realizado bien en el domicilio, en centros con recursos compartidos de instalaciones informáticas y de telecomunicaciones (telecentros, como los que operan en Costa Rica) o bien realizado en desplazamiento continuo.

Se distingue también entre teletrabajador por cuenta propia o en relación de dependencia, cuando la prestación de servicios se realiza a través de un contrato de trabajo bajo las notas de ajeneidad, dependencia y bajo un sistema retributivo salarial, puede ser con duración

determinada o por tiempo indefinido, a tiempo completo o parcial, de forma escrita u oral, de acuerdo a las prácticas jurídicas de cada país.

Formas de Teletrabajo

De acuerdo con Pino (2009) y atendiendo a los sitios en que puede desempeñarse esta modalidad laboral, establece:

- Centros comunitarios. Son microcentros de trabajo remotos que ofrecen espacios y recursos para los empleados (de uno sólo o diferentes empleadores) que viven dentro de un área contigua y/o restringida.
- Centros locales. Abrigan personas que trabajan para diferentes empleadores que forman un equipo para estructurar y mantener instalaciones de trabajo remoto.
- Centro satélite o centro de teleservicios. Describe un centro de trabajo remoto que abriga personas trabajando para un único empleador. Los centros satélite son una aplicación nueva para una vieja tendencia a la descentralización.
- Domicilio, residencial o home-office. Es el trabajo que es desarrollado en la propia residencia del trabajador.
- Teletrabajo nómada. Trabajo realizado por trabajadores que no tienen un lugar fijo de prestación de servicios, y que por eso pasan la mayor parte del tiempo fuera de la empresa.
- Oficinas turísticas. Son localizadas en áreas bien buscadas para vacaciones. Albergan profesionales, a veces sus familias, siempre con sus grupos de trabajo, de dos a cuatro semanas, sus actividades mezclan trabajo y recreación.
- Oficinas virtuales. Son oficinas que funcionan lógicamente como una oficina, con recursos telemáticos, pudiendo ser móviles o fijo.
- Hotelling. Utilización espacial donde los empleados pueden reservar espacios en el centro de trabajo de una oficina tradicional, una mesa o una sala de reunión, etc. Hotelling es la forma de reservar espacio, muy semejante a una reserva de un cuarto en un hotel, muy utilizado en empresas de auditoría externa y consejería.
- Móvil. Trabajo que es efectuado en pequeños períodos de tiempo, en locales a veces móviles, como por ejemplo, bicicletas, carros, hoteles, aviones, clientes de una forma general, etc, utilizando recursos telemáticos también móviles: laptops, teléfonos celulares, impresoras, etc.
- Telecabañas. Son aquellas utilizadas con las más variadas finalidades: áreas rurales carentes de empleos, locales bien distantes del empleador, que sirven para conseguir

una fuerza de trabajo que de otro modo no conseguiría contactar, generando nuevos empleos donde son necesarios, aprovechando el precio más bajo de la tierra, de la mano de obra y de la vivienda para los empleados

En Costa Rica operan los Telecentros

Existe una amplia variedad de denominaciones y definiciones sobre los Telecentros enunciadas por especialistas, investigadores, organizaciones sociales, agencias e instituciones internacionales, entre ellos encontramos, por ejemplo, Centros digitales, Infocentros, Centros polivalentes, Telecentros, Telecentros municipales, Infoplazas, Centros comunitarios multipropósitos, Centros tecnológicos comunitarios, Centros de acceso comunitarios, Kioskos tecnológicos, etc. (Modelos de Telecentros, 2008).

América es con diferencia el continente que presenta una mayor diversidad de modelos de telecentro, se pueden dividir todas las experiencias encontradas en tres grupos, en función del tipo de organización que las haya iniciado: las de iniciativa privada (pequeños empresarios u operadores de telecomunicación), aquellas cuya instalación ha partido de organizaciones sociales (como ONG, organizaciones comunitarias de base u organismos multilaterales de cooperación) y por último las de iniciativa pública, que forman parte de un programa gubernamental de desarrollo de telecentros (López, 2002). Este mismo Autor los define: *“centro de acceso público, abierto a todo el mundo. En él se ofrecen servicios de telecomunicación, y se utilizan las TIC para ofrecer soluciones a las necesidades de la comunidad. Estos servicios tienen un coste razonable, gracias a que las infraestructuras son compartidas. Un telecentro también implica una creación de sinergias, producto de la colaboración de varias organizaciones. Es también un vehículo de transferencia de tecnología y un impulsor del desarrollo económico y social, en especial en zonas rurales y deprimidas”*.

Uno de los primeros proyectos en Costa Rica es Lincos (Pequeñas Comunidades Inteligentes), proyecto tecnológico cuyo propósito es poner a disposición de los habitantes de comunidades con escasas posibilidades de desarrollo, un conjunto de herramientas educativas que despierten la capacidad creativa de los habitantes.

De acuerdo con Serrano (2006) Lincos (por sus siglas en inglés, Little Intelligent Communities) *“es una iniciativa de la Fundación Costa Rica para el Desarrollo Sostenible, que dirige el expresidente de Costa Rica Ing. José María Figueres Olsén, desarrollada en conjunto con el Media Lab del Instituto Tecnológico de Massachusetts a través de la coordinación del Dr. Sandy Pentland quien además es cofundador del proyecto, y el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el apoyo de instituciones académicas como el Center for Future Health de la Universidad de Rochester, la Universidad Nacional de Costa Rica, la Universidad Estatal a Distancia, la Universidad de West Florida, el Centro para el Desarrollo Internacional de la Universidad de Harvard, así como un conjunto de organizaciones entre las que destacan Microsoft, Hewlett Packard, LCSI, Becton*

Dickinson, Agilent Technologies, Lego, Avina y la Fundación Flora. Constituye una alternativa real de progreso para comunidades alejadas y con menos oportunidades de desarrollo. Consiste en la instalación de centros comunales digitales que permiten el acceso y uso inteligente de tecnologías de información. Luego la responsabilidad del programa LINCOS se transfirió a INDOTEL y al Despacho de la Primera Dama de la República, y se implementó un nuevo concepto de telecentro, los Centros Tecnológicos para el Desarrollo Comunitario (CTC)“.

Objetivos de los CTC:

- Educar en el uso de las TIC a la población de áreas rurales y zonas urbanas con servicio deficiente.
- Capacitar a estos pobladores en el uso de las TIC para que la tecnología les sirva en su desarrollo personal.
- Crear servicios basados en las TIC y facilitar el acceso y la conectividad.
- Se pretendía beneficiar a 135 comunidades con los siguientes criterios:
- No debían tener más del 80% de los hogares por debajo del nivel de pobreza.
- Más del 70% de la población debe saber leer.
- Debe tener un índice de desarrollo humano de al menos 0,25.
- Debe tener posibilidades de desarrollar actividades económicas en la agricultura y la pesca, la producción de artesanías y el ecoturismo.

Además de Lincos, entre otras iniciativas que se destacan son: “Autopistas de Información”, “Comunicación sin Fronteras”, dirigidas a promover el acceso a las Tecnologías Digitales, pero particularmente a incentivar su uso y aprovechamiento. En el año 2006 se inicia la gestación del proyecto Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), cuyo objetivo se plantea en términos de reducir la brecha digital brindando a la población acceso las TICs (Tecnologías de Información y Comunicación). Como resultado de la implementación del proyecto se cuenta a la fecha con un total de 253 CECI, instalados y en funcionamiento, en diversas partes del país. Los CECI son espacios abiertos al público que tienen a disposición del público entre 6 a 10 computadoras, con acceso a internet gratuito con módulos de capacitación básica en ofimática, entre otros. Si bien, se considera que la iniciativa ha sido exitosa, durante su implementación se ha detectado la necesidad de enfocar el quehacer de los CECI hacia el desarrollo de nuevas capacidades de sus usuarios, por lo que es necesario realizar un reforzamiento en el desarrollo y uso de los contenidos (Proyecto CECI, 2011).

La versión siguiente consiste en los CECI 2.0, que contarán con los contenidos y la infraestructura que permita la incorporación de personas con capacidades diferenciadas, personas adultas mayores, niños y jóvenes en riesgo social, grupos indígenas, entre otros. Para

ello, se propone una estrategia de trabajo basada en el desarrollo de alianzas estratégicas con entes públicos y privados, y un trabajo más cercano con las comunidades.

Costa Rica Digital (CR Digital) es una iniciativa sin fines de lucro establecida para contribuir con el desarrollo sostenible del país, promoverá la implementación de esta agenda de acciones a escala nacional, con participación del sector privado –con fines de lucro o sin ellos– y en complemento de las acciones que el Gobierno desarrolla y desarrollará en estos temas, como parte de su gestión normal.

Artavia, et. al (2008, p. 34) presenta la Vision 2018 para la agenda digital de Costa Rica, se establecen recomendaciones en cuatro áreas: Educación, conectividad, transparencia y productividad donde en este último se menciona la promoción de sistemas de teletrabajo. *“En coordinación con el exitoso plan piloto del ICE, al respecto se estimulará a empresas del área de TICs, y a otras cuyos procesos lo permitan, a utilizar sistemas de teletrabajo con grupos de empleados cuyo puesto sea adaptable a hacerlo. Al mismo tiempo, se desarrollarán estudios de caso y documentarán lecciones aprendidas –en lo humano, lo social, lo técnico y lo productivo– en aquellas empresas e instituciones que sean pioneras en este proyecto, con la idea de hacerlo más eficiente para cada empleado que se traslada a esta forma de trabajar y para cada empresa que lo promueve”.*

Además menciona que el teletrabajo local y nacional aumentará, impulsado en parte por la tecnología y en parte, por los crecientes costos de transporte, del tiempo ocioso, de las congestiones de tráfico, de la necesidad de reducir las emisiones de carbono y otros factores; y el teletrabajo internacional.

Hasta el 2006 el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en conjunto con otras instituciones, habían establecido 187 telecentros comunales en oficinas de correos, municipalidades y bibliotecas públicas, como medios útiles para acceder a Internet. Cualquier ciudadano puede presentarse en estos telecentros y tener acceso a Internet y a su correo electrónico gratuito. Se espera para el año 2014, alcanzar la totalidad de 500 CECl, instalados y en funcionamiento, con un enfoque hacia el contenido, específicamente en tres ejes principales: Aprendizaje, servicios en línea y emprendedurismo.

Como se observa, Costa Rica es uno de los países que más políticas públicas ha implementado llevando las TICs a la población en general y en regiones territoriales aisladas de las metrópolis, se inició con los Licos y se ha llegado a los CECl, en un programa que sigue creciendo.

Aspectos normativos

Costa Rica es una de las naciones latinoamericanas avanzadas en la promoción, difusión y formalización del Teletrabajo, este país tomó la decisión de promover el teletrabajo

en las instituciones públicas y no sólo en la empresa privada (Melendez, 2008). Prueba de ello es la instauración de Telecentros a lo largo del país donde funcionarios pueden desarrollar sus actividades, como es el caso del Instituto Costarricense de Electricidad de acuerdo al plan de teletrabajo del ICE y del Gobierno Digital (Oviedo, 2009), la creación de la Coordinación Nacional de Teletrabajo a cargo del Sr. Jorge Llubere Azofeifa y los programas de llevar el teletrabajo a las instituciones públicas.

En 2010 son contabilizadas en Costa Rica 11 instituciones con planes piloto de Teletrabajo en el Sector Público (Llubere, 2010), Costa Rica, a través de la Coordinación Nacional de Teletrabajo enumera una serie de limitaciones para la implementación del Teletrabajo, mismas que fundamenta con base en las experiencias obtenidas en los programas de teletrabajo aplicados desde el 2007:

- Resistencia de los mandos medios para enviar el personal a teletrabajar
- Falta de un programa de comunicación, capacitación para aplicar los procedimientos del teletrabajo y falta de equipo, conectividad y software que lo facilite.

Como acciones de mejora que propone son:

- Desarrollar un programa de capacitación y de manejo del cambio en los mandos medios del Sector Público.
- Crear una red de Telecentros donde se pueda teletrabajar.
- Crear una red de Videoconferencias como apoyo al teletrabajo.
- Diseñar un "paquete" de soluciones de software que facilite el acceso a los servicios básicos para teletrabajar.
- La creación de "Centros Comunitarios Inteligentes"

La denominada Coordinación Nacional de Teletrabajo se ha constituido en la instancia central sobre la cual gira el acrecentamiento de la cultura de Teletrabajo y su implementación, así como su medición, seguimiento, modificación y evaluación, encuentra su fundamento en la normas vigentes, la cuales fueron fruto de la experiencia recabada en años de esfuerzos a través de la implementación de programas piloto en diversas instituciones. A continuación se verán algunos de los eventos internacionales que promovieron el Teletrabajo en Costa Rica y las normativas nacionales que se erigieron para tal efecto.

Eventos Internacionales que incidieron en el fortalecimiento del Teletrabajo

Cumbre Mundial sobre Sociedades de la Información (CMSI)

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

El mes de febrero del 2008, se celebró en El Salvador, la Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, 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 la Meta 57, referida 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.

Telework 2012

En el año 2012 se celebró en la Ciudad de San José el Congreso Internacional "TELEWORK 2012", a participación de expertos de 7 países, autoridades del Gobierno, de las Universidades y de la sociedad dedicadas a la promoción, difusión y formalización del Teletrabajo, participaron entre otros: Mayela Cubillo Mora, Coordinadora Académica del Telework y Directora del Centro de Capacitación y Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica (UCR) que además fungió como anfitrión y sede; Jorge Llubere Azofeifa, Coordinador Nacional de Teletrabajo de Costa Rica y quien hoy funge como Vicepresidente del grupo de Teletrabajo eLAC2015 (Plan de acción para América Latina y el Caribe) donde la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) funge como secretaria técnica; Sonia Boiarov, Presidenta de la International Telework Academy (ITA); Viviana Laura Díaz, Presidenta del grupo de Teletrabajo eLAC2015 y Presidenta de la Coordinación de Teletrabajo de Argentina; Andrea Acuña, Presidenta del Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (CIDTT); Alvaro Mello, Presidente de la Soceidad Brasileña de Teletrabajo (SOBRATT).

Se redactó el documento denominado "Declaración de San José: La Modernización del Estado: El Teletrabajo en la Sociedad del Conocimiento" dentro del cual se plasmaron algunas recomendaciones, algunas de las cuáles han sido guía en los esfuerzos nacionales para la implementación exitosa del Teletrabajo, algunas de las más importantes son:

1. Incluir el Teletrabajo dentro del Programa Nacional de Desarrollo y Modernización del Estado.

2. Incorporar el Teletrabajo dentro del Plan Estratégico de las Organizaciones.
3. Desarrollar acciones para modernizar la legislación en materia de Teletrabajo.
4. Actualizar los programas de educación formal para propiciar una cultura de innovación y aplicación del teletrabajo.
5. Desarrollar programas para la inserción a la fuerza laboral en poblaciones vulnerables por medio del teletrabajo.
6. Canalizar acciones de Cooperación nacional e internacional para favorecer la inserción laboral por medio del teletrabajo
7. Incorporar las ciudades digitales dentro de los programas de teletrabajo.
8. Aplicar estímulos a las organizaciones que reducen el impacto ambiental por medio de la aplicación del Teletrabajo

Estos puntos han sido atendidos en mayor o menor medida por esfuerzos de organizaciones así como instituciones gubernamentales. En dicho evento se dio a conocer además la iniciativa de un proyecto de ley sobre teletrabajo.

Evolución normativa del Teletrabajo en Costa Rica

El historial normativo Costarricense se compone de los siguientes reglamentos, estatutos y leyes:

A cargo de la Corte Suprema de Justicia:

- Circular: 26 del 04/02/2013. Invitación para incentivar la participación de las servidoras y los servidores judiciales en la modalidad de teletrabajo.
- Circular: 1 del 06/01/2014. Informes trimestrales que deben rendir las servidoras y servidores judiciales que laboran en la modalidad de teletrabajo
- Circular: 3 del 06/01/2014. Evaluación del rendimiento de las servidoras y servidores judiciales que laboran bajo la modalidad de teletrabajo

Emitidos por la Asamblea Legislativa:

- Reglamento: 6 del 22/02/2010. Reglamento para la Aplicación de la Modalidad del Teletrabajo en el Poder Judicial.
- Reglamento: 170 del 30/04/2013. Reglamento para aplicar la modalidad del teletrabajo en la Asamblea Legislativa.

Emitidos por la Procuraduría General de la República:

- Reglamento: 0 del 12/01/2009. Reglamento para implementar la modalidad del teletrabajo en la Procuraduría General de la República.
- Reglamento: 0 del 15/05/2009. Reforma Reglamento para Implementar la Modalidad de Teletrabajo en la Procuraduría General de la República.

Emitido por el Banco Nacional de Costa Rica:

- Reglamento: 11755 del 06/03/2012. Reglamento para Teletrabajo del Banco Nacional de Costa Rica.

Emitido por Sistema de Emergencias 911:

- Reglamento: 0 - A del 26/05/2011. Reglamento para Implementar la Modalidad de Teletrabajo.

Emitidos por el Poder Ejecutivo:

- Decreto Ejecutivo 34704 del 31/07/2008. Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas (no vigente)
- Decreto Ejecutivo 35142 del 25/02/2009. Reglamento para implementar la Modalidad de Teletrabajo en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (no vigente).
- Decreto Ejecutivo 35434 del 12/08/2009. 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 la empresas del Sector Privado.
- Decreto Ejecutivo 37695 del 11/02/2013. Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas.

I. Decreto N° 34704-MP-MTSS

Aunque no está vigente, este reguló por primera vez el Teletrabajo en el Sector Público en el año 2008, el cual introdujo esta modalidad de trabajo como un plan piloto del Gobierno, este decreto fue derogado por el artículo 14 del decreto ejecutivo N° 37695 del 11 de febrero del 2013, "Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas", que constituye el último avance normativo sobre teletrabajo en la región Latinoamericana.

Entre los aspectos más relevantes del decreto de 2008 están:

Considerando:

Que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) ha desarrollado un "Plan piloto para la aplicación de técnicas de teletrabajo para los empleados del ICE", con resultados han sido altamente positivos.

Que existen funcionarios públicos y trabajadores cuyas actividades laborales pueden ser realizadas desde su domicilio o lugar habilitado. 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.

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.

Contenido del decreto:

Se indica que el objeto del Decreto es 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 TICs.

Define al Teletrabajo como: "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".

Establece en su Artículo 3º que las instituciones del Estado podrán poner en marcha Programas de Teletrabajo, en coordinación con el Equipo Coordinador Interinstitucional.

En su artículo 4º se establecen las condiciones laborales, corresponde 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.

El programa de teletrabajo con base en este Decreto tendrá carácter temporal, 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. 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 beneficiarán de los mismos derechos y obligaciones, garantizados por la legislación, los contratos de trabajo y los convenios colectivos aplicables.

En los artículos 5º, 6º y 9º se establece la conformación de un Equipo Coordinador de los planes o programas de Teletrabajo, adscrito a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

En el artículo 10 se establecen que los jefes de las instituciones del Estado brindarán facilidades a sus funcionarios para participar en eventos formativos que programe el Equipo Coordinador, para incorporarlos al Programa de Teletrabajo.

Finalmente el artículo 11 señala el análisis global, este consiste, que una vez 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.

II. El Reglamento para aplicar la modalidad del teletrabajo en la Asamblea Legislativa

En sus consideraciones menciona la realización de un plan piloto en el Departamento de Servicios Técnicos, que reflejó un aumento en la productividad de la asesoría escrita y ha mantenido su asesoría verbal in situ en los órganos legislativos.

Establece en su artículo 1º la definición de Teletrabajo: forma flexible de organización laboral que consiste en el desempeño de la actividad profesional o técnica sin la presencia física del funcionario legislativo en su lugar de trabajo cotidiano. El teletrabajo puede ejecutarse a tiempo completo o parcial. Implica, además, el uso de métodos de procesamiento electrónico de información con acceso a bases de datos, reuniones virtuales, transferencia de datos que le permita tomar decisiones en tiempo real, el empleo permanente de algún medio telemático debe permitir la comunicación entre el funcionario legislativo con la persona que ejerce el puesto de director o directora del departamento para maximizar su eficiencia dentro del proceso productivo.

Jornada laboral: que se debe ajustar a las treinta y nueve horas semanales establecidas en la Institución, con horas de inicio desde las 9: a.m. y final de las 18 horas o 12 m., en el caso de los viernes.

Trabajo por objetivos: este se concibe como las actividades específicas y puntuales que se asignan a un funcionario por un tiempo determinado. Se cuenta con un inicio y un final explícitos. Deben ser cuantificables y sujetos a medición mediante indicadores, quedan sujetos a modificaciones resultado de los estudios.

Se establece como objetivo del reglamento, el regular las relaciones de servicio bajo la modalidad de teletrabajo de los funcionarios y las funcionarias de la Institución, con el fin de observar el cumplimiento de los objetivos contemplados en los planes institucionales y velar porque las actividades se realicen de forma eficaz y eficiente, a efectos de aprovechar los cambios y desarrollos tecnológicos mediante los cuales se va a potenciar la productividad y mejorar la calidad de vida de las funcionarias o los funcionarios institucionales, en beneficio de la Asamblea Legislativa.

Los artículos 6 y 7 establecen un perfil del puesto. En los artículo 8, 9 se establecen las funciones del Directorio legislativo, de la Dirección Ejecutiva y directores de División Legislativa y Administrativa, para la aprobación de funcionarios, programas, reglamento, informes, suspensiones y modificaciones a los programas de Teletrabajo, así como el velar por el buen resultado del programa.

En el artículo 19 se establecen los derechos y obligaciones del teletrabajador, que en general son los mismos que en la modalidad presencial, además:

- Está protegido por la póliza de riesgos del trabajo que tiene la Institución.
- Estará sujeto al horario institucional, dentro del cual deberá estar disponible a posibles requerimientos presenciales del superior o superiora jerárquico dentro de la jornada ordinaria, con la debida anticipación para cualquier actividad de coordinación, capacitación o realización de tareas urgentes o prioritarias o similar que sea necesaria; es obligación estar disponible y en consecuencia localizable durante todo el período de la jornada laboral.
- En caso de que se traslade de domicilio o de que se produzca una interrupción en la conectividad, el teletrabajador o teletrabajadora debe prever:
 - todas las acciones necesarias para no interrumpir el contacto y comunicar a su jefatura inmediata.
 - Debe mantenerse actualizado en lo que respecta a las herramientas tecnológicas que demanda la ejecución de sus actividades.
 - Cuando así lo requiera la jefatura inmediata o la dirección del departamento, deberá incorporarse a sus labores regulares dentro de la sede de la Institución.

- Los gastos que amerite el desempeño de tareas con la modalidad del teletrabajo, tales como luz, agua, acondicionamiento del espacio físico, entre otros, serán cubiertos en su totalidad por la persona teletrabajadora.
- El equipo utilizado para prestar el servicio y las herramientas informáticas también serán cubiertas por la persona teletrabajadora. También correrán por cuenta del teletrabajador los medios de interconexión que sean necesarios.

III. Ley N° 37695-MP-MTSS “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas” del 23 de mayo del 2013

Uno de los aspectos más relevantes consiste en el papel central que tiene la Comisión Nacional de Teletrabajo, como una Comisión interinstitucional que va a promover, seguir, proponer y evaluar los programas de Teletrabajo que se desarrollen al interior de las instituciones participantes.

Consideraciones: Que en el Congreso Internacional “TELEWORK 2012” se plasmó la recomendación de los participantes, de emitir un nuevo Decreto para el sector público junto con nueva normativa general que regule el Teletrabajo,

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora”, se identifican metas programáticas por sectores de actividad, como acciones transversales la promoción y el mejoramiento del capital humano y los procesos de trabajo, por medio de la utilización de herramientas tecnológicas.

Que a partir de la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS, se inició la promoción, sensibilización e implementación de programas piloto de Teletrabajo en las instituciones del sector público cuyos resultados han sido de una valoración altamente positiva, hace que resulte conveniente, no sólo hacer extensivo, sino fortalecer el programa de Teletrabajo a nivel del sector público costarricense.

Que la implementación del Teletrabajo como organización innovadora del trabajo, aumenta la posibilidad de inclusión en la esfera laboral del sector público, de personas con alguna condición especial de discapacidad, mujeres jefes de familia, adultos mayores activos laboralmente, entre otros, los cuales por alguna razón no pueden estar lejos de sus lugares de domicilio por tiempo prolongado.

Análisis de la ley:

Tiene por objeto el mismo que el decreto anterior. Sin embargo el artículo 2º incorpora nuevas definiciones:

Modernización de la Gestión (incorporación del teletrabajo y las videocomunicaciones dentro de la estrategia institucional), Telecentro (espacio físico acondicionado), Sistemas de Colaboración (uso de programas informáticos que brindan herramientas de comunicación), Video comunicaciones y redefine otras más:

Institución participante: Institución del sector público, que cumpla con las condiciones y requerimientos necesarios para la implementación del teletrabajo, mediante la observación de los lineamientos y políticas determinadas por la Comisión Interinstitucional de Teletrabajo (en el decreto anterior era llamada Institución del Estado).

Teletrabajo: Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones de las instituciones del sector público, -siempre que las necesidades del servicio lo permitan- en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral de forma parcial o total desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin, en atención al cliente, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos.

Incorpora una figura como eje central de los programas: la Comisión Nacional de Teletrabajo, que presidida por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, estará compuesta por representantes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Instituto Costarricense de Electricidad, Dirección General del Servicio Civil, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, estos integrantes titulares tendrán poder de decisión. A lo interno de la Comisión se deberá dictar la reglamentación de funcionamiento que corresponda.

Esta Comisión Nacional de Teletrabajo tendrá las siguientes competencias y obligaciones:

- a) Proponer las políticas y lineamientos generales en materia de teletrabajo al interior del sector público.
- b) Coordinar las acciones necesarias con las instancias correspondientes para la implementación del teletrabajo en el contexto de la modernización organizacional.
- c) Convocar a las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, cuando resulte necesario.
- d) Regular los programas de formación y capacitación que sean necesarios para la debida implementación de los programas de teletrabajo.
- e) Proponer a las instituciones participantes las aplicaciones informáticas, dispositivos y sistemas colaborativos de video comunicaciones que contribuyan con la aplicación del teletrabajo.

- f) Suministrar a las instituciones participantes, las herramientas básicas para la determinación de: áreas y puestos teletrabajables, criterios de medición, las condiciones de seguridad y salud ocupacional y otras orientadas a los funcionarios que se desempeñen bajo la modalidad de teletrabajo.
- g) Proveer asistencia a las instituciones participantes, para la determinación de medidas tendientes a regular las condiciones de seguridad y protección de la información.
- h) Apoyar por medio del Teletrabajo y los equipos de Videocomunicaciones de las instituciones las acciones del Estado ante situaciones de emergencia.
- i) Suscribir convenios de cooperación y alianzas con Instituciones del Sector Público y privado nacional o internacional, que estime conveniente para el cumplimiento de sus objetivos.
- j) Nombrar dentro de sus integrantes, el órgano técnico ejecutor el cual contará con todos los poderes legales necesarios para su gestión.

Será el órgano responsable de coordinar las acciones de capacitación y formación de personal, para la implementación de los programas de teletrabajo en las instituciones y organismos públicos (artículo 10).

Además evaluará y recomendará la utilización de telecentros en aquellas localidades donde existan las condiciones idóneas para que los teletrabajadores puedan desarrollar sus actividades.

En el artículo 8º se consigna que el teletrabajo modificará única y exclusivamente la organización y la forma en que se efectúa el trabajo, sin afectar las condiciones de la relación de servicio del funcionario:

- El teletrabajador, deberá mantener la jornada inicialmente contratada con la institución.
- El horario del teletrabajador podrá ser flexible.
- Los criterios de medición, evaluación y control del teletrabajador serán previamente determinados en el acuerdo a suscribir, y deberán ser equivalentes a los aplicados en su centro de trabajo.
- La incorporación a la modalidad del teletrabajo es voluntaria por parte del servidor. Corresponderá a cada institución participante, determinar las medidas necesarias para garantizar el equipamiento de trabajo, definir el ámbito de responsabilidades, y la estimación de costos, previo al inicio de los programas de teletrabajo.
- La institución participante tendrá bajo su responsabilidad el diseño y adopción de medidas y procedimientos obligatorios, especialmente en materia de disposición y uso de software, referentes al control y protección de datos públicos obtenidos en

el procesamiento de información oficial en la prestación del servicio por parte del teletrabajador.

- Las disposiciones sobre el uso, custodia y mantenimiento de los equipos, así como la protección de datos, se darán a conocer por escrito a cada teletrabajador.
- Los teletrabajadores tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera administrativa y profesional que sus homólogos que laboran en las instalaciones de su institución empleadora.
- Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que el resto de servidores de la institución para la que labora.
- A la institución participante le corresponde verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, por lo que representantes de la institución podrán tener acceso al lugar o centros de teletrabajo, dentro de los límites de la legislación vigente aplicable. En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico bajo la normativa de salud y seguridad ocupacional establecida y permitir el acceso para las inspecciones de las condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo previa notificación y consentimiento del servidor.

En el artículo 9º se consigna que el presente decreto es de aplicación obligatoria para las instituciones del sector público. Para el diseño de los programas, las instituciones u organismos públicos deberán contemplar como mínimo, los siguientes componentes:

- a) Conformación de una Comisión Institucional de Teletrabajo, la cual será considerada como órgano responsable de la implementación del programa de teletrabajo a lo interno de la institución. Además, la comisión interna será el órgano interlocutor oficial con la Comisión Interinstitucional de Teletrabajo.
- b) Objetivos del Programa de Teletrabajo.
- c) Definición de las áreas y puestos teletrabajables, según los lineamientos que dicte al efecto la Comisión Interinstitucional.
- d) Determinación del órgano responsable del programa, así como la elaboración de herramientas y sistemas de control y medición de la productividad, costos, entre otras variables de gestión.
- e) Determinación de las aplicaciones y sistemas informáticos que le permitan a las personas teletrabajar haciendo uso de herramientas colaborativas.
- f) Capacitación y formación de los funcionarios de las instituciones participantes.

Las instituciones deberán remitir de forma bimensual un informe estadístico y de forma semestral un informe de gestión a la Comisión Nacional de Teletrabajo, según los estándares que al efecto ésta determine (artículo 12), estos informes serán tomados en cuenta por la Comisión Nacional de Teletrabajo, además de reportes y experiencias producto de la implementación de programas de teletrabajo, para realizar investigaciones que incorporen entre otros temas la posibilidad de ampliación de esta modalidad de trabajo a otras áreas del servicio público y recomendaciones para el mejoramiento de los programas de teletrabajo (Artículo 13).

IV. Reglamento para Teletrabajo del Banco Nacional de Costa Rica

Emitido por el mismo Banco Nacional De Costa Rica el 6 de marzo del 2012, incorpora definiciones que no son diferenciadas en otros cuerpos normativos:

Teletrabajo "online", Teletrabajo "offline", Actividad tele trabajable, Addendum al contrato de trabajo, Jornada de teletrabajo, Horario flexible, Oficina virtual, VPN: Red privada virtual (por siglas en inglés de Virtual Private Network).

Establece que el teletrabajo se da por mutuo consentimiento, con un periodo de prueba de 3 meses, Los derechos y obligaciones para ambas partes se mantendrán de acuerdo con el contrato de trabajo original y el ordenamiento jurídico vigente.

En el artículo 13 se reconoce la posibilidad de horas extras.

V. Decreto N° 35434-S-MTSS

“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 la empresas del Sector Privado”

Se señala en su artículo 1º 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 ser teletrabajadora lo que deberá demostrar con dictamen médico su embarazo y contar en su domicilio o lugar habilitado para esos efectos, con los equipos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, necesarias para poder desarrollar desde ese sitio su trabajo.

La implementación de la modalidad de teletrabajo, se ha derivado de la proliferación de la influenza AH1N1, en consecuencia su aplicación será temporal por el tiempo que permanezca vigente la emergencia sanitaria nacional.

VI. Reglamento de la Universidad Estatal Nacional a Distancia (UNED)

La UNED desarrolla programas piloto de teletrabajo, Adriana Oviedo Vega es la coordinadora, De acuerdo con Parra (2009) Entre los meses de setiembre del 2008 a marzo del 2009 se realizó un plan piloto de teletrabajo en la UNED. Éste permitió que 16 funcionarios trabajaran mediante esta modalidad en la cual se establecieron dos días de presencialidad en la UNED y tres días de teletrabajo.

Principales conclusiones: El teletrabajo es viable en la UNED: la relación laboral y su organización no se vio afectada ni modificada, no todos los puestos son teletrabajables y no todas las personas pueden teletrabajar y el teletrabajo le permitió a los funcionarios: ahorro en pasajes, gasolina, estrés; mayor aprovechamiento del tiempo, mayor tiempo con la familia y mejoras en la calidad de vida.

La UNED sin embargo también ha desarrollado reglamentos al efecto como son: el Sistema de Asignación de Tiempos para la Actividad Académica, aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión No. 1550, Art. II, inciso 2, de 11 de agosto del 2008, que incluye criterios para medir los tiempos de los docentes que teletrabajan.

Conclusiones

Como puede verse las normativas sobre Teletrabajo en Costa Rica son abundantes, consolidándose como el país centroamericano con mayores avances legislativos y prácticos en la implementación del Teletrabajo. Es posible encontrar informes y evaluaciones de programas piloto –sobre todo en el sector público- sin llegar a ser exclusivo, pues hay experiencias importantes en el sector privado.

Los reglamentos ya analizados incorporan una serie de definiciones avanzadas en cuanto a los elementos del teletrabajo y su conceptualización, además de manera específica se han emitido reglamentos de teletrabajo para instituciones como: la Corte Suprema de Justicia, la Asamblea Legislativa, la Procuraduría General de la República, el Banco Nacional de Costa Rica y el Sistema de Emergencias 911, así como algunos particulares de la UNED.

Entre los elementos a destacar es la tendencia a incorporar políticas públicas orientadas a la implementación del teletrabajo en instituciones públicas, a la modernización del Estado, a la disminución de la brecha digital, a la disminución de la contaminación ambiental, la reducción de espacios físicos y costos en el mantenimiento de oficinas, la disminución en el uso de combustible y la menor pérdida de horas hombre en el trayecto del domicilio al centro laboral, la mejora en la calidad de vida y en la motivación de los teletrabajadores, así como la inclusión de personas pertenecientes a grupos de población vulnerable; algunas de estas políticas públicas no están específicamente señaladas, sin embargo son atendidas a través de la orientación que hacen instancias como la Coordinación Nacional de Teletrabajo, las Universidades y las instituciones públicas que avanzan en la consolidación del Teletrabajo en la región.

Referencias

- 1) ALVAREZ HERNANDO, Javier. (2005, 01). *Aproximación al teletrabajo*. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en: <http://alvarezabogado.blogspot.mx/2005/01/aproximacin-al-teletrabajo.html>
- 2) ARTAVIA, R.; LLOBET, G. y SASSO R. (2008) *Estrategia Digital de Costa Rica*. Costa Rica. ICE Instituto Costarricense de Electricidad. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en http://www.nacion.com/In_ee/2008/abril/10/_MMedia/0000003460.pdf.
- 3) CEDILLO GARMENDIA, Xochitl. Teletrabajo. *Revista Praxis* del Tribunal Federal de Justicia fiscal y Administrativa. (en línea) Año II, Núm. 2, enero de 2010. (Fecha de consulta: 23 de febrero de 2014) pp 180-196, Disponible en:

<http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/REVISTAPRAXISNUMERO2.pdf>
- 4) *Convenio de Roma de 19 junio 1980 sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales* (versión consolidada de 1998) DOCE n. C 027 de 26/01/1998. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:41998A0126\(02\);ES:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:41998A0126(02);ES:HTML)
- 5) Declaración San José sobre Teletrabajo. (2012). *La Modernización del Estado: El Teletrabajo en la Sociedad del Conocimiento Telework 2012, Costa Rica*. Consultado el 23 de febrero de 2014. (en línea) Disponible en http://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Textos/Declaracion_San_Jose_Telework_2012.pdf .
- 6) Decreto N° 34704-MP-MTSS (31 de julio de 2008). *Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas*. La Gaceta 162, San José, Costa Rica.

- 7) Decreto N° 37695-MP-MTSS (23 mayo 2013). *Promoción del Teletrabajo en Las Instituciones Públicas*. La Gaceta 98, San José, Costa Rica.
- 8) Decreto Ejecutivo 37695 (23/05/2013). *Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas*. N° Gaceta 98 del Poder Ejecutivo. Costa Rica
- 9) Decreto Ejecutivo 35434 del 12/08/2009 (20/08/2009). *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 la empresas del Sector Privado*. N° Gaceta 162 del Poder Ejecutivo. Costa Rica.
- 10) LLUBERE AZOFEIFA, Jorge. (mayo 2010). *Propuesta para mejorar gestión integral del teletrabajo*. Coordinación Nacional de Teletrabajo. Costa Rica. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en: <http://www.twsolutions.com.pe/pdf/articulos/profundas/1.pdf> .
- 11) LÓPEZ COLOMER, Moisés. (2002). *Tesis: Telecentros comunitarios análisis de experiencias en países en desarrollo*. Universidad Politécnica de Madrid, telecomunicación, Departamento de Ingeniería de Sistemas Telemáticos. Consultado el 21 de febrero de 2014. Disponible en http://www.ehas.org/wp-content/uploads/2012/01/MoisesLopez_PFC.pdf .
- 12) MELENDEZ SALAS, Melissa (2008). *El Teletrabajo en Costa Rica, una visión generalizada*. Consultado el 23 de febrero de 2014. (en línea) Disponible en: <http://mms07.wordpress.com/2008/09/29/teletrabajo-cr/> .
- 13) Modelos de telecentros (2008), *Modelos de Telecentros. Regulatel (Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones)*. Consultado el 23 de febrero de 2003 disponible en:

<http://www.regulatel.org/miembros/publicaciones/ESTU%20DIOS/SERV%20UNIV/PPIAF/informe%20final/draft%20vf/espanol/Anexo%204%20Modelos%20de%20Telecentros.pdf>,.
- 14) OCHOA HORTELANO, José Luis. *Deslocalización productiva a través del trabajo a distancia en la sociedad de la información: aspectos laborales*. Consultado el 22 de febrero de 2014. Disponible en <http://cederul.unizar.es/revista/num07/17.htm>.
- 15) OVIEDO, Esteban (4 enero 2009). *Estado abrirá centros de teletrabajo fuera de San José*. Consultado el 23 febrero de 2014. Disponible en: http://www.nacion.com/nacional/servicios-publicos/abrir-centros-teletrabajo-San-Jose_0_1023297691.html.
- 16) PARRA CARRILLO, Lidiette. (abril 2009). *Informe Plan Piloto de Teletrabajo. Universidad Estatal a Distancia. Comisión Institucional de Teletrabajo. Costa Rica*. Consultado el 24 de febrero de 2014. Disponible en: <http://dinamico.uned.ac.cr/viplan/index.php/dic/cooperacion/convenios/53-teletrabajo>

- 17) PINO ESTRADA, Manuel Martín (2009). *El Teletrabajo en el Derecho Brasileño*. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en: <http://www.alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/pino.pdf>. p 5-6.
- 18) PINO ESTRADA, Manuel Martín (2010). *La realidad del teletrabajo en Brasil*. Revista El Derecho Informático, mayo 2010, IJ-LXV-104. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en: <http://www.ijeditores.com.ar/articulos.php?idarticulo=62104&print=2>
- 19) *Reglamento para aplicar la modalidad del teletrabajo en la Asamblea Legislativa*. N° Gaceta: 100 del: 27/05/2013. Asamblea Legislativa. Costa Rica
- 20) *Reglamento para Teletrabajo del Banco Nacional de Costa Rica* 11755 del 06/03/2012. (16/04/2012) N° Gaceta 73 del Banco Nacional de Costa Rica
- 21) Serrano, A. (2006). *Fortalecimiento de los Telecentros en América* (pp. 173-180). San José, Costa Rica, Costa Rica: UNESCO. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001511/151194s.pdf>
- 22) *Sistema Costarricense de información Jurídica (SCIJ)* (s.f.). Recuperado el 22 de febrero de 2014 del sitio http://www.pgr.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_repartidor.asp?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63782&strTipM=TC
- 23) *Teletrabajo o empleo Virtual*. (n.f) Universidad Autónoma de Centroamérica (UACA). Biblioteca Central "Luis Demetrio finoco". Consultado el 20 de febrero de 2014 Disponible en: <http://www.uaca.ac.cr/bv/docs/teletrabajo.pdf>
- 24) *Políticas, legislación y nuevas iniciativas en torno a los telecentros y a las TICs - Costa Rica* (n.f.). Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en http://lac.derechos.apc.org/investigacion/telecentros_costarica.doc
- 25) Proyecto CECI 2.0. (Noviembre 2011) Ministerio de Ciencia y Tecnología, República de Costa Rica. Consultado el 23 de febrero de 2014. Disponible en: <http://www.sutel.go.cr/Medios/Descargar/96007AA8DB89C0F9AB5E836041A3C75388C69140>

