



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN DE GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO

# DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

## PROCESO DE DESARROLLO ORGANIZATIVO

### INSTRUCTIVO SOBRE CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES

DGTH-INS-01-PRODEO-0108

21 DE MARZO 2024

VERSIÓN 3.0



## ÍNDICE

<a href="#">0</a>	<a href="#">REGISTRO DE FIRMAS</a>	3
<a href="#">1</a>	<a href="#">BITÁCORA DE CAMBIOS</a>	3
<a href="#">2</a>	<a href="#">REFERENCIA AL PROCEDIMIENTO</a>	4
<a href="#">3</a>	<a href="#">DESARROLLO DE LAS INSTRUCCIONES</a>	5
<a href="#">4</a>	<a href="#">ANEXOS</a>	14



---

## 0 REGISTRO DE FIRMAS

Aprobado por – Administrador del instructivo de trabajo:	Firma:
Vanessa Ramírez Calderón	
Elaboración – Especialista del Instructivo:	Firma:
Yesenia Chaves Sancho	



## CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES

### 1 BITÁCORA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.0	01/09/2022	Creación del documento	Yesenia Chaves Sancho
2.0	01/06/2023	Actualización del documento	Yesenia Chaves Sancho
3.0	21/03/2024	Actualización del documento	Yesenia Chaves Sancho

### 2 REFERENCIA AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	NOMBRE
DGTH-DSCGI- PRO05-2023	Manual de proceso para el control y seguimiento de los contratos y adendas de teletrabajo de las personas funcionarias del MEP

### 3 NORMATIVA APLICABLE

CÓDIGO	NOMBRE
Ley N°9738	Ley para regular el Teletrabajo
Decreto Ejecutivo N 5771- E1	Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Educación Pública
Decreto Ejecutivo N 42083- MP-MTSS-MICITT	Reglamento para regular el teletrabajo



## DESARROLLO DE LAS INSTRUCCIONES

Conforme se encuentra establecido en la Directriz N°002-2022 MTSS-MIDEPLAN “Sobre la implementación del teletrabajo como modalidad ordinaria”, Artículo 3°. El cual cita:

“::: se instruye a los jefarcas de la Administración Pública Central y se insta a los jefarcas de la Administración Pública Descentralizada para que, en coordinación con sus jefaturas, envíen al Departamento de Recursos Humanos de cada institución, un informe con las razones objetivas, de acuerdo con el perfil de cada puesto, en el cual se indique si el puesto es teletrabajable, la cantidad de días teletrabajables y las razones objetivas sobre la pertinencia de la modalidad, debidamente fundamentada,...”

Esta Dirección mediante la circular VM-A-DRH-08-025-2022 “Lineamientos para la implementación del Teletrabajo”, de fecha 29 de agosto, solicita a las dependencias del MEP un informe digital que contenga un mapeo de las áreas y puestos teletrabajables, definiendo para cada uno de ellos los criterios de medición, evaluación y control, garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas definidos en el POA o Plan de Trabajo Interno, así como la cantidad de días teletrabajables y las razones objetivas sobre la pertinencia de la modalidad. Para ello, creo dos plantillas en Excel, que permite agrupar la información solicitada y establecer un único formato de presentación de la misma.

A continuación, se detalla cada uno de las matrices:

### **3.1 CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES**

Como producto de la normativa vigente<sup>1</sup>, se procede a recomendar los siguientes criterios por los cuales cada jefatura podrá mapear, identificar y justificar, de forma objetiva, los puestos que pueden acogerse a la modalidad de teletrabajo (debe elaborarse uno por puesto – por funcionario).

---

<sup>1</sup> Ley para Regular el Teletrabajo, Ley N° 9738 reformada por la Ley para garantizar la desconexión laboral de los trabajadores, Ley N°10168, el Decreto Ejecutivo N° 42083- MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, denominado “Reglamento para regular el teletrabajo” y el Decreto Ejecutivo N° 43456 denominado “Reglamento modalidad de teletrabajo del Ministerio de Educación Pública”; a la Directriz N°002-2022 MTSS-MIDEPLAN “Sobre la implementación del teletrabajo como modalidad ordinaria”, y el informe de la Auditoría Interna N° 28-2022 “Controles establecidos por la DRH para el teletrabajo en oficinas centrales durante la pandemia”.



## **CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES**

---

Desde el punto de vista organizativo y de talento humano, una de las claves del teletrabajo radica en la identificación de los puestos que son susceptibles de acogerse a esta modalidad.

### **a. Grado de digitalización de las tareas del puesto.**

La digitalización es la habilitación de procedimientos telemáticos o electrónicos, mediante aplicativos en red, que permiten gestionar documentos, informes y expedientes en soporte digital, tanto en su relación con la ciudadanía como a nivel interno, reduciendo el empleo de papel y favoreciendo su gestión y consulta.

Para valorar el grado de digitalización de los procedimientos de un puesto de trabajo debemos considerar los siguientes aspectos:

- Determinar en qué medida los procesos o procedimientos en los que interviene el puesto están digitalizados, es decir, pueden tramitarse o resolverse mediante la utilización de aplicativos en red y documentación en soporte digital.
- En caso de manejar documentación en papel o llevar a cabo tareas que implican la manipulación de material, equipos o instalaciones, donde la presencialidad es necesaria, debemos cuantificar qué parte del contenido del puesto se debe desarrollar necesariamente en el centro de trabajo y valorar si los días de presencialidad, en el caso de concederse el teletrabajo, son suficientes para cubrir esos procedimientos que implican manipulación in situ.
- En el supuesto de que los procedimientos en los que interviene el puesto, susceptibles de realizarse fuera del entorno de trabajo, no estén digitalizados, debemos valorar si el contenido del puesto puede completarse, mediante el uso de las TIC, sin afectar el normal desempeño del proceso involucrado (Ej.: La nube, plataformas de comunicación y colaboración como, por ejemplo: Teams)

### **b. Accesos, ciberseguridad y confidencialidad.**

Con este criterio se debe valorar si el funcionario tiene acceso remoto a los entornos de trabajo y es factible en condiciones de seguridad y confidencialidad.



## CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES

---

### c. Grado de autonomía del puesto.

Es la capacidad de organizar y planificar las actividades propias del puesto sin depender de la ejecución inmediata de terceros y sin requerir contacto, coordinación e interacciones presenciales constantes. La modalidad de teletrabajo, es preferible para aquellas actividades que requieren mayor concentración y menos colaboración o interacción con otros.

Para valorar el grado de autonomía del puesto se propone los siguientes criterios:

- La estandarización o paso a paso de las actividades entendemos por autonomía la capacidad de organizar y planificar las tareas propias del puesto sin depender de la ejecución inmediata de terceros. (A mayor estandarización, mayor teletrabajabilidad)
- Interacción y contacto presencial con el equipo de trabajo y jefaturas: se valora en qué medida la ejecución de las actividades de un puesto es realizable a través de medios y mecanismos virtuales a distancia. De manera que el intercambio y transmisión verbal de información y resultados prescinde de la presencialidad in situ. La mayor posibilidad o factibilidad de interacción por medios digitales a distancia se erige como uno de los factores claves y determinantes del éxito del TT". (A mayor presencialidad, menor teletrabajabilidad.)
- Organización propia del trabajo. En este punto se valora en qué medida las actividades de un puesto están sujetas a cambios e imprevistos y dependen de la ejecución de terceros, de forma que se reduce la capacidad de organización y planificación del trabajo, y, en consecuencia, la autonomía para trabajar en remoto. El control individual del ritmo del trabajo es uno de los factores que favorecen el TT. (A mayor organización propia, mayor teletrabajabilidad).
- Atención a usuarios externos e internos: se valora en qué medida el contacto con usuarios es realizable de manera remota. La factibilidad de brindar atención directa a distancia por medios seguros digitales es un factor clave para el éxito del TT. (A mayor necesidad de atención a usuarios, menor teletrabajabilidad).



**d. Grado de supervisión del puesto**

Este criterio valora cómo y en qué medida la naturaleza de las actividades del puesto requiere de la intervención y supervisión de la jefatura inmediata o persona responsable para garantizar el resultado final del trabajo.

- Las actividades que implican una intervención directa y continua por parte de la jefatura o persona responsable se asocian a un grado de supervisión alto, por lo que el TT no estaría indicado en estos casos.
- Aquellas actividades que permiten una supervisión indirecta o por resultados son más idóneas para realizarse en TT.

**e. Determinación de tareas y resultados para posibilitar la evaluación**

Uno de los factores determinantes del éxito del TT es la evaluación del cumplimiento de los objetivos acordados en periodo de TT. En realidad, la evaluación es viable y sería necesaria en cualquier contexto, pues las diferencias entre el trabajo presencial y telemático radican, exclusivamente, en el lugar en el que se prestan, y no en tareas, que son siempre las mismas.

Por ello, para evaluar este criterio se deben completar las siguientes premisas:

- Las actividades se pueden concretar, definir y traducir en objetivos y resultados de forma que posibilitan realizar un seguimiento y evaluación final del POA o del Plan de trabajo Interno.
- Las actividades pueden generar el diseño de indicadores o evidencias que permiten realizar un seguimiento, evaluación y control de los objetivos.
- Las actividades pueden ser evaluadas por resultados objetivos, de comprobación inequívoca, y tienen posibilidades de comprometerse en fases o fechas de comprobación (puntualidad).
- La evaluación y control de actividades se realiza mediante la entrega de informes a las jefaturas, definidas previamente en el Plan de trabajo interno.

**f. Criterios Tecnológicos y Ergonómicos**

Se debe tomar en cuenta los recursos tecnológicos que posee la persona solicitante ya que es uno de los recursos requeridos para el ejercicio de las actividades teletrabajables.





## CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES

---

En materia de ergonomía laboral, la persona solicitante debe *adaptar el puesto de trabajo en su hogar*. Lo que se pretende, es garantizar que el entorno de trabajo esté en armonía con las actividades que realiza. El logro de este objetivo exige que todos los elementos del trabajo, sean diseñados desde su origen, teniendo en cuenta las características y necesidades de las personas durante su actividad laboral.

Se debe valorar los siguientes ítems:

- Conexión a internet.
- Conexión telefónica, correo electrónico o videoconferencia o cualquier otro definido por el MEP.
- Acceso a los sistemas informáticos institucionales.
- Acceso remoto a los programas específicos y a las bases de datos institucionales requeridas.
- Un espacio físico que reúna las condiciones de higiene, seguridad y salud ocupacional.

### g. Funciones del Puesto

Se refieren a la naturaleza del contenido del puesto y se traducen en las funciones o actividades propias del mismo, se debe indicar brevemente como máximo las 10 actividades sustantivas y definir el porcentaje que puede realizarse o desempeñar bajo la modalidad de teletrabajo, se presentan los siguientes ejemplos:

- Estudio y análisis de proyectos.
- Elaboración de planes, estudios, programas y proyectos.
- Asesoramiento, giras e inspecciones.
- Elaboración de informes.
- Atención de consultas y reclamaciones no presenciales.
- Tramitación, resolución y seguimiento de expedientes.
- Análisis, diseño y programación de sistemas de información y comunicaciones.
- Gestión de sistemas de información y comunicaciones.
- Verificación de datos e información y subsanación de incidencias.
- Gestión de sistemas de información y comunicaciones.
- Registra, mantiene y actualiza información en bases de datos y aplicaciones informáticas, crear, mantener y actualizar bases de



## **CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES**

---

datos, efectuar el registro telemático y/o distribución de entradas y salidas de documentación y correspondencia, diseñar y mantener hojas de cálculo y bases de datos, etc.

- Redacción, corrección y tratamiento de documentos
- Reproduce datos/información: redactar cartas, solicitudes, oficios, notas, etc
- Elabora y distribuye documentación en soporte telemático
- Satisface demandas de información mediante accesos remotos o aplicativos en red

Respecto a las actividades asociadas a labores de inspección que implican verificación «in situ», debemos cuestionarnos si estas responden a criterios de teletrabajo o, simplemente, es trabajo externo.

Los criterios expuestos recogen de forma sintética en un formato de lista de comprobación o checklist que le va a facilitar su administración y respuesta, el mismo está dirigido a las jefaturas responsables de valorar, en primer lugar, el grado de cumplimiento de los criterios aplicables al puesto, y, en segundo lugar, identificar las actividades propias del puesto que por su naturaleza son teletrabajables.

### **h. Condiciones de aprobación / Denegación**

Conforme se encuentra establecido en la normativa, cada dirección en conjunto con sus jefaturas deberá evaluar y justificar los servicios que resulten indispensables para su funcionamiento y la continuidad del servicio en forma eficaz y eficiente, la suscripción de los contratos de teletrabajo está sujetos a la naturaleza de las funciones que desempeña en su centro de trabajo.

En consecuencia, podrán suscribir contratos bajo esta modalidad aquellos puestos cuyas funciones sean teletrabajables, siempre y cuando el funcionario cumpla con los requisitos y recomendaciones (con respecto a los recursos necesarios para su implementación) previendo el mantenimiento y la continuidad del servicio, para lo cual la jefatura establecerá la cantidad de días teletrabajables en referencia al Reglamento Modalidad de teletrabajo del MEP, Art. N° 14.



## CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES

### i. Medición y valoración de los criterios a los puestos

La jefatura inmediata podrá tomar como referencia para definir los criterios de evaluación de los puestos descritos en el formulario la siguiente tabla:

Valor	Porcentaje de valoración de los criterios a realizar mediante el TT
1	0-20%
2	21-40%
3	41-60%
4	61-90%
5	91-100%

Donde la valoración menor es 1 que corresponde a que las actividades del puesto están sujetas a cambios e imprevistos que no le permiten a la persona trabajadora planificar y organizar su trabajo de forma autónoma. Sus tiempos de ejecución o ritmo de trabajo están condicionados por el trabajo de terceros pudiendo interrumpir su actividad; y la valoración máxima es 5 y se puede definir cuando la persona trabajadora puede planificar sus actividades lo que permite una mayor flexibilidad en la organización de su trabajo. Puede marcar su propio ritmo de trabajo para la obtención de un resultado en un plazo determinado (actividades que no están supeditadas al trabajo de terceros).

Una vez establecido el promedio de la calificación de los criterios y las funciones que realiza la persona solicitante y el promedio de días recomendado, cada jefatura tomará como referencia para estructurar la modalidad de teletrabajo y definir la cantidad de días a otorgar el siguiente cuadro (Anexo N°1 al Reglamento Modalidad de teletrabajo del MEP):

Porcentaje de valoración de los criterios a realizar mediante el TT	Modalidad de teletrabajo
0-20%	Opta por un T1
21-40%	Opta por un T2
41-60%	Opta por un T3
61-90%	Opta por un T4
91-100%	Opta por un T5



## **CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES**

---

Donde:

- a. T1: Cuatro días en las instalaciones del MEP y un día fuera de ellas.
- b. T2: Tres días en las instalaciones del MEP y dos días fuera de ellas.
- c. T3: Dos días en las instalaciones del MEP y tres días fuera de ellas.
- d. T4: Uno día en las instalaciones del MEP y cuatro días fuera de ellas.
- e. T5: Los cinco días fuera de las instalaciones del MEP.

### **3.2 MAPEO DE LAS ÁREAS Y PUESTOS TELETRABAJABLES**

Una vez elaborado la matriz anterior para cada uno de los puestos, se debe elaborar la Matriz de Mapeo de Áreas y puestos el cual se detalla de la siguiente forma:

#### **a. Datos Generales del Despacho o Dirección.**

- Despacho / Dirección: Se debe indicar el nombre del Despacho o bien de la Dirección de Oficinas Centrales o Dirección Regional de Educación.
- Nombre de la Jefatura: indicar el nombre de la jefatura del Despacho o Dirección de Oficinas Centrales o Dirección Regional de Educación o quien corresponda.
- Cargo: se define el cargo de la jefatura anterior.
- Teléfono: se indica el número de teléfono institucional del Despacho o Dirección.
- Ubicación Física: donde se encuentra situado el Despacho o Dirección
- Correo Institucional: se anota el correo institucional del Despacho o Dirección.
- Nombre del Enlace: se debe indicar el nombre de la persona responsable del registro y archivo en cada dependencia de los contratos, adendas, informes de teletrabajo y del mapeo de los puestos teletrabajables.
- Correo institucional del enlace: se anota el correo institucional del enlace



## CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES

---

### b. Mapeo de las Áreas y Puestos Teletrabajables.

- Departamento / Supervisión: Se debe indicar el nombre del departamento o Supervisión de circuito.
- Nombre de la Jefatura: indicar el nombre de la jefatura del Departamento o supervisor de Circuito.
- Unidad / Centro educativo (CE): Se indicar el nombre de la Unidad o Centro Educativo
- Nombre de la Jefatura: indicar el nombre de la jefatura de la Unidad o Centro educativo.
- Por Agrupación de puestos: en este apartado se debe de agrupar los puestos por clase y especialidad, correspondientes a todo el Despacho o Dirección
  - o Clase: se debe de agrupar los puestos según la clasificación por clase, conforme lo establecido en la Dirección General de Servicio Civil. Ejemplo: Profesional de Servicio Civil 1A.
  - o Especialidad: se debe agrupar los puestos según la clasificación por especialidad conforme lo establecido en la Dirección General de Servicio Civil. Ejemplo. Administración Generalista.
  - o No. Personas en TT: cantidad de personas en modalidad de teletrabajo para esa clase y especialidad
  - o Promedio de días TT: promedio de días en teletrabajo según la clase y especialidad.
- Objetivo sobre pertinencia TT por instancia: se debe de indicar si el objetivo de la instancia tiene pertinencia con el Teletrabajo
- Relación con POA o Plan Trabajo Interno (PTI): Debe indicar si el objetivo tiene o no relación con el POA o el PTI.

**Fin del instructivo de trabajo.**



## 4 ANEXOS

Formulario DGTH-FOR-01-PRODEO-522 identificación de puestos susceptibles a teletrabajo



**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE CONTROL GERENCIAL E INNOVACIÓN  
 Formulario DGTH-FOR-01-ProDeO-522

### Formulario criterios para la identificación de puestos susceptibles a teletrabajo

**A. Instrucciones:** Complete en cada casilla la información correspondiente al puesto al cual se va a solicitar la modalidad de teletrabajo.

DATOS GENERALES DEL PUESTO		
Nombre completo del solicitante	Documento de identidad del solicitante	Nombre de la jefatura inmediata
Despacho / Dirección	Departamento/ Supervisión	Unidad / Centro Educativo
Clase	Especialidad	Número Puesto
Relación con POA o Plan de trabajo interno (PTI):		

**B. Instrucciones:** Valore y seleccione para cada criterio de modalidad de teletrabajo, el que más se ajuste según el puesto del solicitante, siendo 5 el valor máximo.

CRITERIOS GENERALES AL PUESTO	
<b>1. Grado de digitalización de los procedimientos del puesto:</b>	
1.1 En qué medida el contenido del puesto puede ejercerse mediante aplicativos o sistemas en red y/o procedimientos telemáticos o electrónicos, empleando documentos en soporte digital.	<input type="text"/>
1.2 En ausencia de digitalización, en qué medida el contenido del puesto puede ejercerse fuera del centro de trabajo, mediante el uso de la tecnología.	<input type="text"/>



CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PUESTOS TELETRABAJABLES



INFORME DE LAS AREAS Y PUESTOS TELETRABAJABLES POR DESPACHO O DIRECCIÓN

Nombre del Despacho / Dirección	Nombre de la Jefatura del Despacho o Dirección	Cargo	Teléfono
Ubicación física	Correo Institucional	Nombre del enlace	Correo del Enlace

MAPEO DE LAS ÁREAS Y PUESTOS TELETRABAJABLES

Departamento / Supervisión	Jefatura del Departamento/ Supervisión	Nombre del enlace del Departamento / Supervisión	Unidad / Centro Educativo	Jefatura Unidad/Centro Educativo	Por agrupación de puestos				Objetivo sobre pertinencia TT por instancia	¿Tiene relación con POA o PTI por instancia? (Si/No)
					Clase	Especialidad	N° Personas en TT	Promedio de días TT		



Firma de la Jefatura del Despacho o Dirección

**Nota importante:**

- Estas casillas se llenan agrupando las clases de puestos en teletrabajo. En ese sentido, debe de agrupar aquellos puestos que tienen la misma clase y especialidad, e indicar la cantidad en la columna "N° Personas en TT"
- El promedio de días en Teletrabajo, es el promedio de días que los puestos (agrupados o no) realizan teletrabajo.