

## Definición del perfil teletrabajable

El presente documento tiene la finalidad de definir los criterios técnicos para el proceso de identificación de los puestos teletrabajables y no teletrabajables, considerando el perfil de la persona y de las actividades teletrabajables del puesto, por lo que puede emplearse como guía, por las personas trabajadoras para su solicitud y por las jefaturas para dar fundamento a la aprobación de la modalidad de teletrabajo. Adicionalmente, permite determinar el porcentaje de la jornada de contratación destinado a la misma, lo cual se asocia al número de días de la semana en que es posible realizar teletrabajo, según los Lineamientos para implementar el teletrabajo en la Universidad de Costa Rica.

Se hace referencia a los puestos de trabajo y no a los cargos de contratación, por cuanto cada instancia universitaria posee su propia organización del trabajo y dinámica laboral, en ajuste a sus necesidades particulares y naturaleza de sus procesos, de allí que dos cargos iguales pueden comportarse de manera distinta en cuanto a la posibilidad de realizar teletrabajo.

### I. Actividades teletrabajables y no teletrabajables

A continuación, se enlistan una serie de características de las actividades teletrabajables y no teletrabajables en la Universidad de Costa Rica.

#### ACTIVIDADES TELETRABAJABLES

Son consideradas actividades teletrabajables de un puesto aquellas que:

- Pueden ser ejecutadas fuera de las instalaciones de la unidad de trabajo o de la Institución.
- Se realizan mediante el uso de medios telemáticos disponibles dentro y fuera de la Institución.
- Responden a productos y resultados claros, susceptibles de realizarse y registrarse fuera de las instalaciones de la unidad de trabajo o de la Institución.
- Genera productos relativos a información, datos y conocimiento.
- Su realización no acarrea una afectación negativa de los servicios, productos y procesos propios y relacionados, u otros puestos presentes en la misma estructura.
- El servicio y su calidad a personas usuarias, estudiantes, visitantes, personas funcionarias u otros, no se ve interrumpido o desmejorado.

### ACTIVIDADES NO TELETRABAJABLES

De acuerdo con los Lineamientos para implementar el teletrabajo, vigentes en la Institución, se identifican como actividades no teletrabajables de los puestos, a aquellas que implican:

- Trabajo físico.
  - Manejo o mantenimiento de equipo y maquinaria.
  - Uso de equipo especializado.
  - Actividades de transporte.
  - Atención presencial al público (personas usuarias, estudiantes, personas de la unidad de trabajo, proveedores, visitantes u otros).
  - Aseo y ornato.
  - Seguridad y vigilancia en el campus.
  - Utilización de documentos o expedientes solamente disponibles en formato físico.
  - Impresión de documentos.
  - Disponibilidad para atención presencial de emergencias.
  - Trabajo con organismos vivos y seres vivos.
  - Uso de sistemas de información disponibles solamente en las instalaciones de la Universidad. Supervisión ocular del trabajo de terceras personas.
  - Otras actividades o tareas que requieran la presencia física permanente de la persona funcionaria en la Institución.
- 
- Adicionalmente no es pertinente la modalidad de teletrabajo en aquellos casos en que:
    - La realización de teletrabajo acarree una afectación negativa de los servicios, productos y procesos propios o relacionados. La realización de teletrabajo implique el traslado de funciones y responsabilidades a otros puestos presentes en la misma estructura.
    - El servicio y su calidad a personas usuarias, estudiantes, visitantes, personas trabajadoras u otros se ve interrumpido o desmejorado en caso de realizar teletrabajo.

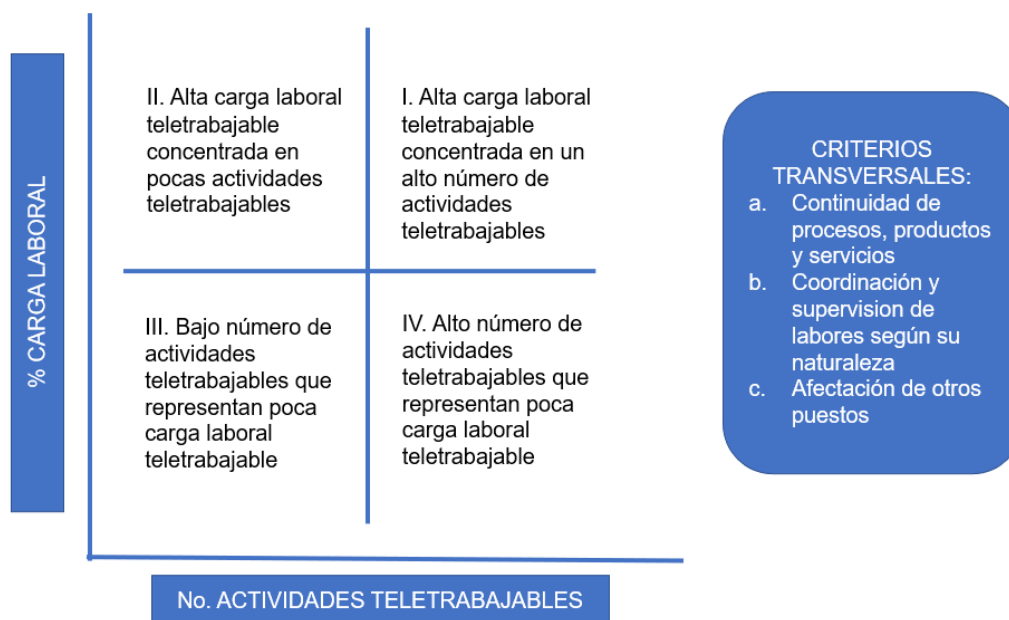
## II. Definición del porcentaje jornada semanal teletrabajable

La definición del porcentaje de jornada en el que es posible realizar teletrabajo se realiza de acuerdo con las características del puesto. Según lo establecido en los Lineamientos para implementar el teletrabajo vigentes, en la Institución, se disponen las siguientes opciones con un enfoque bimodal (teletrabajo y presencialidad):

Opción	Jornada ordinaria (5 días a la semana)	Jornada no ordinaria (% de jornada de contratación teletrabajable)
a. 1x4	Un día en teletrabajo y cuatro días en presencialidad	20% de la jornada destinado a la modalidad de teletrabajo y 80% de la jornada destinado a presencialidad.
b. 2x3	Dos días en teletrabajo y tres días en presencialidad	40% de la jornada destinado a la modalidad de teletrabajo y 60% de la jornada destinado a presencialidad.
c. 3x2	Tres días en teletrabajo y dos días en presencialidad	60% de la jornada destinado a la modalidad de teletrabajo y 40% de la jornada destinado a presencialidad.

Para definir la cantidad máxima de días teletrabajables, es necesario tomar en cuenta las actividades teletrabajables y no teletrabajables descritas en el apartado anterior, así como la carga laboral que estas representan en la jornada semanal y la frecuencia con la que las mismas deben realizarse durante la semana laboral, con el fin de asegurar la continuidad de procesos y servicios, así como la coordinación de labores, sin afectar otros puestos de trabajo.

Figura 1. Criterios para la definición de la cantidad de días teletrabajables



Fuente: Programa de Teletrabajo

De lo anterior se derivan múltiples escenarios en los puestos de trabajo universitarios, identificando cuadrantes que combinan el número de actividades teletrabajables del puesto en relación con el porcentaje de carga laboral asignado a dichas actividades, tal como sigue:

*Cuadrante I.* El puesto presenta una alta carga laboral teletrabajable, concentrada un alto número de actividades.

*Cuadrante II.* El puesto presenta una alta carga laboral teletrabajable, concentrada en pocas actividades.

*Cuadrante III.* El puesto presenta un bajo número de actividades teletrabajables con poca carga laboral teletrabajable.

*Cuadrante IV.* El puesto presenta un alto número de actividades teletrabajables, con poca carga laboral teletrabajable.

De los escenarios presentados, son los cuadrantes I y II los que muestran los puestos con mayor susceptibilidad de ser aptos a la modalidad de teletrabajo, siendo que la carga laboral teletrabajable es el criterio principal para determinar el porcentaje de jornada en el que existe posibilidad de realizar teletrabajo. Sin embargo, existen además tres criterios transversales, para determinar el perfil teletrabajable del puesto, a saber:

- a. **Continuidad de procesos:** El teletrabajo debe impulsar y no ir en detrimento de la continuidad de procesos, productos y servicios de la unidad de trabajo, evitando que se vea mermada su calidad o que se interrumpan o retrasen sus resultados asociados.
- b. **Coordinación de labores:** Debe posibilitarse la coordinación y supervisión de labores en igual o mejores condiciones que en la modalidad presencial. Para esto el puesto debe identificar entregables y resultados claros, así como mecanismos de comunicación y criterios de entrega. Ello cobra especial relevancia en puestos de autoridad que tienen bajo su responsabilidad la coordinación y supervisión del trabajo de terceros, en particular deben implementar estrategias claras y efectivas, para favorecer la productividad de los equipos de trabajo y reconocer aquellas actividades que implican la supervisión ocular de la labor de personas trabajadoras.
- c. **No afectación negativa:** La realización de teletrabajo, como condición ineludible, no debe afectar de manera negativa otros puestos de trabajo del equipo o de otras áreas de la unidad de trabajo, trasladando o retrasando actividades y funciones a otros puestos con el fin de posibilitar el teletrabajo de una persona.

Con base en lo anterior y en cumplimiento de los criterios transversales mencionados, se presenta una guía específica para la valoración de la posibilidad de optar por la modalidad de teletrabajo en cada puesto y la definición de la jornada máxima teletrabajable. La jefatura podrá optar por un porcentaje de jornada teletrabajable menor

al definido según esta guía, en concordancia con el interés institucional y la coordinación de los procesos.

#### **a. Puesto no teletrabajable**

La organización del trabajo o definición del puesto se caracteriza por al menos una de las siguientes circunstancias:

- El puesto en valoración requiere en todos los días de la jornada de la persona trabajadora, de alguna o varias de las actividades definidas como no teletrabajables en el presente documento.
- En caso de desarrollar algunas de las actividades laborales en un lugar distinto a la Unidad de Trabajo existe riesgo o evidencia de afectación negativa del proceso de trabajo, productos, el servicio prestado u otros puestos.
- El puesto presenta alguna actividad teletrabajable cuya carga de trabajo representa menos del 20% de la jornada de contratación.
- La totalidad, o menos del 20% de las actividades o carga de trabajo asignadas a la persona trabajadora se realizan por medios físicos (no telemáticos).
- Las actividades teletrabajables, de existir, no pueden realizarse en un día o porcentaje equivalente de la jornada, sin afectar procesos, productos, servicios u otros puestos.
- Es difícil asociar la labor desempeñada a resultados o productos específicos.
- El puesto corresponde a una jefatura o análogo con personal a cargo cuyas labores son presenciales y requieren la supervisión directa en el campo o coordinación presencial diaria.

#### **b. Opción 1 x 4. Puestos con baja posibilidad de virtualidad**

- El puesto presenta algunas actividades teletrabajables susceptibles de ser planificadas para realizarse en una parte reducida de la jornada (es posible realizarlas a distancia mediante el uso de medios telemáticos).
- Las actividades teletrabajables pueden realizarse en un día o porcentaje equivalente de la jornada sin afectar procesos, productos, servicios u otros puestos.
- Las actividades no teletrabajables se dan en la mayoría de los días según su jornada semanal.
- Si el puesto corresponde a una jefatura o análogo con personal a cargo cuyas labores sean estrictamente presenciales o con posibilidad de baja virtualidad, debe planificarse la coordinación, supervisión y seguimiento de labores con mecanismos virtuales.

#### **c. Opción 2 x 3. Puestos con posibilidad intermedia de virtualidad**

- El puesto presenta algunas actividades teletrabajables susceptibles de ser planificadas y cuya carga permite realizarlas en al menos el 40% de la jornada semanal (es posible realizarlas a distancia mediante el uso de medios telemáticos).

- Las actividades teletrabajables pueden realizarse en dos días o porcentaje equivalente de la jornada semanal, sin afectar procesos, productos, servicios u otros puestos.
- Las actividades No Teletrabajables se presentan en alrededor del 60% o menos de su jornada semanal.
- Si el puesto corresponde a una jefatura o análogo con personal a cargo cuyas labores sean con posibilidad intermedia de virtualidad, deben definirse estrategias virtuales para la coordinación, supervisión o seguimiento de labores.

#### d. Opción 3 x 2. Puestos con posibilidad intermedia-alta o alta de virtualidad

- Las actividades del puesto son en su mayoría teletrabajables y susceptibles de ser planificadas. La carga laboral de estas actividades permite realizarlas en al menos el 60% de la jornada semanal (es posible realizarlas a distancia mediante el uso de medios telemáticos).
- Las actividades teletrabajables pueden realizarse en tres o más días o porcentaje equivalente de la jornada semanal, sin afectar procesos, productos, servicios u otros puestos.
- Las actividades no teletrabajables se presentan en alrededor del 40% o menos de su jornada semanal.

### III. Perfil de la persona trabajadora

Además de las características del puesto, en la consideración del teletrabajo como modalidad laboral para la prestación de servicios en la Universidad es necesario considerar que la persona teletrabajadora requiere mostrar competencias asociadas a su desempeño en esta modalidad. Estas son:

- a. **Uso de la tecnología:** Posee capacidad para el manejo de distintos equipos y programas necesarios para realizar sus actividades teletrabajables. Se apega a los procedimientos institucionales, para el uso y resguardo de la información institucional de manera segura.
- b. **Autorregulación:** Es capaz de organizar y realizar su trabajo de manera autónoma. Hace un uso adecuado del tiempo laboral y muestra iniciativa en realizar el monitoreo de las actividades que tiene asignadas aún cuando no se encuentra bajo supervisión.
- c. **Orientación a resultados:** planifica, da seguimiento y alcanza los resultados acordados durante la realización del teletrabajo, responsabilizándose por los mismos y comunicando oportunamente los ajustes necesarios para su consecución en los periodos definidos con su jefatura. Verifica el cumplimiento y criterios de calidad asociados a los resultados de trabajo. Sigue los procedimientos establecidos por la Unidad.

- d. **Atención remota a la persona usuaria:** Capacidad y compromiso para identificar y responder a las necesidades de las personas usuarias. Brinda un servicio de calidad ajustando procedimientos de acuerdo con las demandas. Muestra una actitud de resolución ante situaciones asociadas al servicio.
- e. **Comunicación:** Identifica y utiliza de manera oportuna y eficaz los canales de comunicación definidos para la práctica del teletrabajo. Reporta incidentes críticos que puedan afectar los resultados de sus labores de manera adecuada. Mantiene una comunicación continua según la periodicidad requerida para coordinar las labores teletrabajables. Se mantiene disponible durante su jornada laboral para la atención de consultas.
- f. **Trabajo en equipos virtuales:** consiste en coordinar las actividades laborales de los miembros del equipo mediante la implementación de estrategias para la consecución de las metas en la conjugación de las labores presenciales y teletrabajables, favoreciendo la identidad grupal y un ambiente laboral de bienestar.

En este sentido, es importante observar evidencia tangible de la persona trabajadora que permita discernir si en un momento dado es apta para realizar teletrabajo o bien, si encuentra realizándolo, es apta para continuar en la modalidad en ese momento. Tales criterios se asocian específicamente con el desempeño de la persona. Algunos de estos son:

- En los resultados de evaluación del desempeño del periodo anterior, se evidencian elementos desfavorables para la gestión del teletrabajo relacionados al cumplimiento de las labores, comunicación o uso de la tecnología.
- En el último mes ha existido dificultad de manera reiterativa para localizar a la persona trabajadora, o acceder a productos o entregables en el tiempo previsto, los cuales están bajo la responsabilidad de la persona, sin que mediaran reportes de incidentes críticos, que impidieran la realización de dichos productos o entregables.
- La persona trabajadora maneja apropiadamente los sistemas de información requeridos para realizar su trabajo fuera de las instalaciones de la unidad de trabajo y dispone del equipo necesario, propio o en préstamo. Asimismo, hace un uso responsable de la información que se le asigna o que produce en su puesto.

#### IV. Identificación de puestos teletrabajables en la Institución

A continuación, se ofrece un listado sugerido de actividades que de acuerdo con la descripción anterior es posible que reúnan las condiciones para realizar teletrabajo de forma parcial durante la jornada. No obstante, como se mencionó en este documento, cada unidad de trabajo es responsable, de acuerdo con su propia organización de

valorar la posibilidad de realizar teletrabajo en los puestos y personas bajo su adscripción:

- Labores profesionales administrativas que no implican la atención presencial de personas y documentos físicos, entre ellas: diseño, informática, análisis jurídico, análisis de datos, elaboración de informes, atención remota a personas usuarias, entre otros.
- Labores técnicas administrativas que no implican la atención presencial de personas, documentos físicos y uso de equipo especializado en la Universidad: registro resguardo y análisis de información digital, redacción de informes, atención remota a personas usuarias.
- Labores asistenciales administrativas que no implican la atención presencial de personas y uso de equipo especializado en la universidad: colaboración en labores de oficina, registro, resguardo y distribución de información, atención remota a personas usuarias.
- Docencia virtual directa e indirecta.
- Labores de análisis asociadas a investigación u otras actividades en cargos docentes.

#### **V. Identificación de puestos no teletrabajables en la Institución**

A continuación, se ofrece un listado sugerido de actividades que de acuerdo con la descripción anterior es posible que no reúnan las condiciones para realizar teletrabajo de forma parcial durante la jornada. Sin embargo, como se mencionó en este documento, cada unidad de trabajo es responsable, de acuerdo con su propia organización de valorar la posibilidad de realizar teletrabajo en los puestos y personas bajo su adscripción:

- Labores de jefatura o análogo que implique la supervisión ocular y/o coordinación presencial diaria de labores, cuyos cargos más representativos son las jefaturas administrativas y superior jerárquico de las unidades, así como algunas jefaturas.
- Clase ocupacional operativa en áreas como: mensajería, ornato, mantenimiento, conserjería, seguridad, chofer, laboratorio.
- Puestos de la clase ocupacional asistencial que requieren la atención diaria al público, tales como recepcionista u otro servicio con atención permanente de estudiantes y otras personas usuarias, uso diario de expedientes físicos, impresión o reproducción diaria de un alto volumen de documentos.
- Puestos de la clase ocupacional técnica que requieren la atención diaria al público o laboratorios o trabajo de campo, uso diario de expedientes físicos, impresión o reproducción diaria de un alto volumen de documentos.
- Puestos de la clase ocupacional profesional que requieren la atención diaria al público o estudiantes, así como trabajo en laboratorios, uso diario de expedientes físicos, impresión o reproducción diaria de un alto volumen de documentos.





- Puestos docentes en donde no es posible realizar docencia virtual directa o indirecta.
- Puestos docentes en los que se requiere la labor diaria de campo.

*Es necesario enfatizar en que la solicitud de una persona trabajadora no implica obligación de la persona que ejerce la jefatura en la aprobación de la misma y que en alineación con la Ley para Regular el Teletrabajo No. 9738 esta modalidad se formaliza de manera voluntaria por acuerdo de partes, siendo además revocable por alguna de ellas. Asimismo, las condiciones pactadas en el Convenio son modificables por lo que el establecimiento de una jornada teletrabajable, entre otras condiciones, puede estar sujeta a revisión según el interés institucional y las posibilidades del puesto.*