

MS-AI-597-2021  
19 de enero del 2022

Doctora  
Priscilla Herrera García  
Directora  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD

**ASUNTO: REMISION INFORME MS-AI-600-2021**

Estimada Doctora:

Me permito remitirle el informe MS-AI-600-2021, preparado por la Unidad de Auditoría Administrativa Financiera, el cual contiene los resultados de la “Auditoría sobre Teletrabajo, aplicación del Reglamento y sus directrices en el Ministerio de Salud”.

Con el propósito de fortalecer el sistema de control interno, considera esta Auditoría Interna que la Institución debe de mejorar el archivo físico en custodia de la Comisión de Teletrabajo y de las Direcciones Institucionales, el detalle de las actividades realizadas en teletrabajo por los funcionarios que facilite la rendición de cuentas, actualizar y ajustar los documentos donde se constata el cumplimiento de aspectos de salud ocupacional y equipamiento tecnológico. Por otro lado, valorar la existencia de discrepancias entre el Reglamento y la directriz DM-RM-7127-2018.

Sobre el seguimiento de recomendaciones se debe tener presente lo señalado en la Ley N° 8292, denominada Ley General de Control Interno, específicamente en los artículos 36, 38 y 39, así como en la resolución del Ente Contralor R-DC-64-2014 “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” que señala en la norma 206. Seguimiento lo siguiente:

“02. La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento. Las auditorías internas deberán verificar el cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que otras organizaciones de auditoría hayan dirigido a la entidad u órgano de su competencia institucional.”

Por lo anterior, se le recuerda que cuenta con 10 días hábiles a partir del recibido de este informe, para elaborar el “Plan de Acción” sobre la implementación de las recomendaciones y remitirlo a través del Sistema a esta Dirección para su aprobación. /  
De usted con atentos saludos.

Atentamente,

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

## DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Licda. Bernardita Irola Bonilla, MSc  
**AUDITORA INTERNA**

C: Dra. Andrea Garita Castro, Dirección de Planificación

*DQM/LMH/BIB/xzc\**

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

**REMISIÓN INFORME MS-AI-600-2021**  
**Auditoría sobre Teletrabajo, aplicación del Reglamento y sus directrices en el Ministerio de Salud**

**Tabla de Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
1.1.	Origen de la auditoría .....	5
1.2.	Objetivo general .....	5
1.3.	Alcance de la auditoría .....	5
1.4.	Normativa técnica aplicable .....	5
1.5.	Ley de Control Interno .....	5
1.6.	Comunicación de resultados .....	6
2.	RESULTADOS .....	7
2.1.	Rendición de cuentas de las actividades realizadas en teletrabajo. ....	7
2.2.	Contradicción entre el Reglamento de Teletrabajo y la Directriz DM-RM-7127-2018.....	8
2.3.	Aspectos mínimos Equipamiento Tecnológico y Salud Ocupacional.....	9
2.4.	Inscripción del trabajador en el Teletrabajo .....	10
2.5.	Expedientes físicos de la Comisión Institucional de Teletrabajo .....	13
3.	CONCLUSIONES .....	14
4.	RECOMENDACIONES .....	15

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

## **REMISIÓN INFORME MS-AI-600-2021**

### **Auditoría sobre Teletrabajo, aplicación del Reglamento y sus directrices en el Ministerio de Salud**

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente auditoría de carácter especial se realizó en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo de Auditoría. El objetivo general es verificar si el Programa de Teletrabajo cumple con el bloque de legalidad atinente y las directrices emitidas a lo interno.

La importancia que tiene para la Administración, estructurar de la mejor forma sus controles internos y que esto permita conseguir eficaz y eficientemente sus objetivos. Por lo que la aplicación del Reglamento vigente y sus directrices deben de ser ejecutados a cabalidad, para garantizar el mejor uso de los recursos de la Institución, así como el uso efectivo que permita minimizar cualquier riesgo asociado.

Del análisis realizado se determinó que, en una de las Direcciones, los informes de teletrabajo no cuentan con una descripción detalle de las actividades realizadas por los funcionarios que facilite la rendición de cuentas. Además, que existe una diferencia entre lo que establece el Reglamento y la directriz DM-RM-7127-2018, sobre el horario.

Así como se evidencian ausencias de marca en los formularios de solicitud de Teletrabajo o carencia de la documentación requerida, lo que no permite constatar el cumplimiento de aspectos de salud ocupacional y equipamiento tecnológico, situación que es responsabilidad de las jefaturas de velar por su cumplimiento.

En cuanto a la documentación en los expedientes en custodia de las direcciones para cumplir con el protocolo institucional de inscripción al teletrabajo, se evidencia que faltan documentos como solicitud de teletrabajo y sus adjuntos, situación que no permite verificar el cumplimiento de los aspectos mínimos solicitados por parte de la Comisión, además en algunos casos no es posible identificar, evidencia del traslado de la documentación a la Comisión y a Dirección de Desarrollo Humano.

Relativo al archivo físico actual en custodia de la comisión de teletrabajo no es posible, tener certeza de la cantidad de personas laborando bajo la modalidad de teletrabajo, por otro lado, es posible identificar en varios ampos la misma descripción de direcciones o unidades. Además, la repetición de nombres con consecutivos diferentes y la ubicación de personas en direcciones que no pertenecen es limitante para cuantificar con certeza la información de dichos archivos.

De ahí la importancia de que la Institución realice las acciones necesarias para efectuar las modificaciones que permitan el buen funcionamiento y cumplimiento de la normativa y velar por el cumplimiento de las recomendaciones presentadas en este informe.

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 S.J.C.R

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Origen de la auditoría

Este informe se origina en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo de Auditoría para el periodo 2019, el cual corresponde a la determinación del universo auditable, valoración de los riesgos institucionales y los factores críticos de éxito para el Ministerio de Salud.

### 1.2. Objetivo general

Verificar el cumplimiento del Reglamento para el Programa de teletrabajo en el Ministerio de Salud y las directrices internas.

### 1.3. Alcance de la auditoría

La auditoría se desarrolló en la Dirección General de Salud específicamente Comisión de Institucional de Teletrabajo.

Como parte de la revisión efectuada se examinaron expedientes en custodia de la Comisión y de 4 Direcciones del Nivel Central, I trimestre 2019 el rango revisado fue del 2 de enero del 2019 al 29 de marzo del 2019, se procedió a revisar el Reglamento para el programa de teletrabajo en el Ministerio de Salud Decreto N° 39734 S, la Directriz oficio DM-RM-7127-2018 y el Protocolo para inscribir un trabajador al teletrabajo, (Acuerdo de teletrabajo, Solicitud de teletrabajo y sus adjuntos).

Además, se realizaron visitas y consultas tanto a las 4 Direcciones del Nivel Central seleccionadas, así como al encargado de los expedientes que custodia la Comisión de Teletrabajo.

### 1.4. Normativa técnica aplicable

“La auditoría se efectuó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y los procedimientos internos de esta Dirección”.

### 1.5. Ley de Control Interno

Las recomendaciones contenidas en este informe están sujetas a las disposiciones del artículo 36 de la Ley General de Control Interno, que establece un plazo improrrogable de **10 días hábiles**, contados a partir de la fecha de recibido el informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones, si discrepa de ellas, elevar la objeción y soluciones alternas al Despacho Ministerial en el plazo establecido en el artículo 38 de la Ley en cita, con copia a la Auditoría Interna, para la respectiva valoración.

De ordenar el jerarca soluciones distintas de las recomendadas, esta Auditoría Interna tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponer por escrito los motivos de su

**Despacho Ministerial**  
[correspondencia.ministro@misalud.go.cr](mailto:correspondencia.ministro@misalud.go.cr)  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

inconformidad con lo resuelto y para indicar que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

Por lo anterior, se deberá comunicar a esta Auditoría Interna, dentro del plazo señalado, la decisión que se tome con respecto a las recomendaciones que se plantean, así como que se formalice en un plazo razonable el plan de acción, con el respectivo cronograma de cumplimiento.

Es importante resaltar que la atención oportuna de las recomendaciones emitidas en este informe fortalece el sistema de control interno, por lo que el incumplimiento injustificado de estas acciones de mejora va en detrimento de los deberes asignados en la Ley N° 8292; por ende, son causales de responsabilidad administrativa y civil.

## 1.6. Comunicación de resultados

El Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, N° R-DC-64-2014 publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014, establece en su norma 205.03 lo que a continuación se transcribe:

*“Las instancias correspondientes de la administración auditada deben ser informadas, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones según corresponda, producto de la auditoría que se lleve a cabo, lo que constituirá la base para el mejoramiento de los asuntos examinados”*

Por lo tanto, en cumplimiento de la supracitada norma, el día 10 de diciembre de 2021, se procedió a realizar la exposición del presente informe en forma virtual por la plataforma Microsoft Teams, con la presencia de los siguientes funcionarios:

### Por parte de la Administración:

Dra. Priscilla Herrera García	Directora General de Salud
Dr. Juan Carlos Valverde Muñoz	Jefe de Despacho Dirección General de Salud
Dr. Henry Gutiérrez Fariñas	Asesor Dirección General de Salud

### Por la Auditoría Interna:

Dennis Quesada Morales	Profesional de Servicio Civil 3
Lidia Miranda Hernández	Profesional Jefe de Servicio Civil 2

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

La comunicación escrita, se realizó mediante el oficio MS-AI-UAAF-563-2021 del 10 de diciembre 2021, dirigido a la Dra. Priscilla Herrera García, incluyendo copia del borrador del informe para los demás interesados. Se otorga un plazo no mayor a cinco días hábiles para que formularan y remitiera a esta Dirección, las observaciones que tuviesen sobre el particular. Al término del plazo se recibieron comentarios mediante oficio MS-DGS-5430-2021 del 17 de diciembre del 2021 y mismos que fueron analizados según se detalla en el cuadro de observaciones.

La auditoría estuvo supervisada por la Licda. Lidia Miranda Hernández, Jefe de la Unidad de Auditoría Financiera Administrativa.

## 2. RESULTADOS

De las pruebas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados, según los objetivos de la auditoría:

### 2.1. Rendición de cuentas de las actividades realizadas en teletrabajo.

Se determinó que una de las cuatro Direcciones, tomadas como muestra, registra en los informes de teletrabajo bimensual, una descripción de la actividad realizada limitada a anotar el número ligado a la gestión que se tramita en la plataforma [Registrelo.go.cr](http://Registrelo.go.cr), por lo que no se describe en forma detallada las tareas realizadas, que permita visualizar el producto o meta (se anota una numeración resultado de la utilización de la plataforma [Registrelo.go.cr](http://Registrelo.go.cr)), existen casos donde se evidencia una aclaración de forma básica anotada en los informes revisados.

En el oficio DM-RM-7127-2018, se enumera como directriz que la jefatura, debe tener claridad de las actividades que realiza sus colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo y cuyo fin establece que los informes emitidos por estas permitan el cumplimiento de los objetivos de los teletrabajadores, los cuales deben de ser claros y contener la información necesaria.

El Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud, dispone sobre la definición de actividades teletrabajables, según el artículo #4, que las Actividades teletrabajables son el conjunto de tareas que pueden ser realizadas por medios telemáticos desde el domicilio o centro de trabajo destinado para tal fin y que no requieren la presencia física del trabajador en su oficina. Además, el Artículo #11. define una serie de características que debe de cumplir entre las que se enumeran:

*'b) Están asociadas a objetivos claros y metas específicas que permiten la planificación, seguimiento y control.'*

Además, en la directriz DM-RM-7127-2018 indica *'Los informes emitidos por las Jefaturas para demostrar el cumplimiento de los objetivos de los teletrabajadores, deben de ser claros y contener la información necesaria para que se pueda determinar el rendimiento de los funcionarios.'*

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

No existe, una descripción detallada de las actividades en los informes de teletrabajo, por falta de aplicación de lo indicado en el reglamento, por parte de la dirección o las jefaturas al no describir claramente cuáles son las actividades teletrabajables. Y además no se evidenció una retroalimentación por parte de la comisión de teletrabajo, al recibir los informes (de la dirección que utiliza el sistema registrelo.com) respecto a falta de una descripción detallada de las actividades teletrabajables, en los informes recibidos por la comisión que permita dar seguimiento y control de lo realizado y reportado.

Producto de no describir las actividades teletrabajables bajo las características establecidas en el reglamento, se aumenta el riesgo de no poder realizar una adecuada supervisión o rendición de cuentas.

## **2.2. Contradicción entre el Reglamento de Teletrabajo y la Directriz DM-RM-7127-2018.**

Se determinó que existe contradicción, en cuanto a lo normado entre el Reglamento y la Directriz respecto al horario de teletrabajo, por lo que se debe de tomar en cuenta el orden jerárquico de norma por lo que una directriz no debe de contraponerse a un reglamento o norma superior.

Al respecto, en el Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud, dispone sobre jornada laboral, lo siguiente, *“El teletrabajador debe cumplir con la jornada laboral oficial de la institución; sin embargo, el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades de otros compañeros, de otros procesos y en el servicio al usuario.”*. En relación con este tema existe el oficio DM-RM-7127-2018, donde indica que se limita a la jornada laboral a un horario diurno de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin posibilidad de optar por horario escalonado y prohíbe el teletrabajo durante los cinco días de la semana y además prohíbe el cambio de días pactados para teletrabajar situación descrita para el momento del estudio. Por otro lado, se solicita respetar el formato y contenidos del acuerdo de teletrabajo aprobado por la Comisión (disponible en la Web).

Es necesario hacer énfasis en que existe una diferencia entre el Reglamento y la Directriz que posibilita interpretar y otorgar un cambio en la jornada permitida para teletrabajar, criterio que se antepone a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 6 de la supra mencionada Ley General de la Administración Pública, la jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico administrativo es:

- “a) La Constitución Política;*
- b) Los tratados internacionales y las normas de la Comunidad Centroamericana;*
- c) Las leyes y los demás actos con valor de ley;*
- d) Los decretos del Poder Ejecutivo que reglamentan las leyes, los de los otros Supremos Poderes en la materia de su competencia;*

Es posible vislumbrar una contradicción entre lo dispuesto en la Directriz DM-RM-7157-2018 “Directriz sobre el desarrollo del Teletrabajo en el Ministerio de Salud” con respecto al horario que deben cumplir los funcionarios bajo la modalidad de teletrabajo, y lo contemplado no sólo en el Decreto Ejecutivo N°39734-S “Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud”, sino también, en la Ley para regular el teletrabajo y su Reglamento, pues normas de rango superior al de una directriz establecen, como excepción y bajo una serie de supuestos, la posibilidad de que el horario bajo la

### **Despacho Ministerial**

[correspondencia.ministro@misalud.go.cr](mailto:correspondencia.ministro@misalud.go.cr)

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

modalidad de teletrabajo sea flexible; mientras que la Directriz en cuestión lo delimita e imposibilita optar por otro horario.

### 2.3. Aspectos mínimos Equipamiento Tecnológico y Salud Ocupacional

Se determinó la ausencia de algunos de los aspectos mínimos indicados en la “solicitud para teletrabajar” establecidos por parte de la Comisión de teletrabajo, así como la documentación aportada para constatar el cumplimiento de salud ocupacional y equipamiento tecnológico.

Sin que se evidencie justificación de las omisiones de esos aspectos mínimos, situación que en alguna medida aclararía dicha ausencia y liberaría de responsabilidades posteriores a las jefaturas, dependiendo del equipo en disposición del teletrabajador o que no se aclara su uso, o en otros casos no fue posible evidenciar la existencia de documentos (todo esto en una muestra de 30 personas revisadas), por ejemplo, del comprobante de pago de internet aportado y que además no permite conocer la velocidad mínima de internet solicitada, entre otros aspectos faltantes.

Ausencia de marca en los apartados de Espacio físico y Equipo tecnológico y conectividad:

- Silla ergonómica.
- Ventilación artificial.
- Comprobante de pago de internet.

Por otro lado, existen solicitudes de teletrabajo y sus adjuntos incompletos en los archivos revisados, por lo que no es posible asegurar si la jefatura ejerció un control sobre las marcas completas de los aspectos mínimos para teletrabajar en cuanto al espacio físico, equipo tecnológico y conectividad.

En el protocolo para inscribir un trabajador al teletrabajo en el formulario 'Solicitud para Teletrabajar' se establecen los requisitos mínimos establecidos por la Comisión para procurar un proceso adecuado de Teletrabajo, siendo responsabilidad de la jefatura y Dirección velar por el cumplimiento de estos. Específicamente en cuanto a las características de equipo y conectividad, se limita a indicar que si en caso de tener alguna duda favor hacer la consulta respectiva al Departamento de TIC.

A este respecto, en 'El Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud' se dispone sobre las condiciones de equipamiento tecnológico y de acondicionamiento del espacio físico, lo siguiente:

*'Artículo 22.- Las computadoras utilizadas para el teletrabajo deben cumplir con todas las características de seguridad establecidas para la institución por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.'*

*'Artículo 41.- El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación es el responsable de planificar y coordinar los requerimientos de tecnología de información que requiera el programa de teletrabajo para cumplir con sus objetivos.'*

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

*'Artículo 28.- En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico con las características recomendadas por la Comisión Institucional de Teletrabajo y permitir el acceso para las inspecciones de condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo, cuando así se requiera.'*

Es importante indicar que algunas direcciones consultadas, indicaron en cuanto al faltante de marcas en el formulario de "Solicitud para teletrabajar", existen requisitos o mobiliario que ni si quiera en sus propias oficinas existe por lo que es contradictorio solicitarlo, o por ejemplo en algunos aspectos no es necesario marcarlos debido a que el mismo equipo lo trae incorporado, o por ejemplo con las fotografías no están a escala y no es posible verificar las condiciones reales de una silla, de una ventilación artificial o natural. Esto muestra una desactualización de los aspectos técnicos y físicos de mobiliario, indicados en la solicitud de teletrabajo.

Por otro lado, en cuanto al faltante de documentos y adjuntos, se identifica poco control del expediente correspondiente al teletrabajo, que debe de resguardar cada Dirección, según se revela se debe a que los originales son enviados a la unidad de Recursos Humanos institucional. Además, se evidencia que, bajo el escenario de trabajadores provenientes de otras Direcciones, atendiendo una sana práctica documental, ese movimiento conlleva un cambio en las condiciones que debe de constar en un expediente.

En la solicitud de teletrabajo existen características técnicas y físicas que protegen la salud ocupacional del funcionario, denominadas como mínimas. Existiendo una obligación de las jefaturas para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por la comisión de teletrabajo, así como la valoración de no requerirlos, sin embargo se debe indicar que no se evidencia ninguna justificación al momento de omitir, alguna de las marcas en esos aspectos mínimos, es importante reconocer, que al no existir posibilidad real de hacer visitas a los lugares de teletrabajo, la solicitud de teletrabajo y las fotografías, cumplen, una función importante, que es la fiscalización de los requisitos mínimos.

El incumplimiento de condiciones mínimas indicadas en la boleta de solicitud de teletrabajo, en cuanto a Salud Ocupacional y requerimientos mínimos, solicitados por la Comisión de teletrabajo institucional, aumenta el riesgo de perjudicar la salud de la persona al ejercer el teletrabajo. Así como la supervisión por parte de las jefaturas al recibir colaboradores de otras direcciones. Además de evidenciar desactualización de estas características mínimas.

## **2.4. Inscripción del trabajador en Teletrabajo**

En la revisión realizada no se localizó la solicitud de teletrabajo para 6 trabajadores y sus adjuntos, como se muestra en el cuadro siguiente:

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

**CUADRO No 1**  
**Sin solicitud de teletrabajo**

<i>Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario</i>	2 personas
<i>Dirección de Protección al Ambiente Humano</i>	2 personas
<i>Dirección Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones de la Salud</i>	2 personas

Fuente: Construcción del auditor

Además, en 4 casos, aunque se resguarda en el expediente la solicitud de teletrabajo no se localizaron los adjuntos correspondientes, como se aprecia en el cuadro subsiguiente

**CUADRO No 2**  
**Solicitud de teletrabajo sin adjuntos**

<i>Dirección planificación estratégica y evaluación de las acciones de la salud.</i>	2 personas
<i>Dirección de regulación de productos de interés sanitario</i>	2 personas

Fuente: Construcción del auditor

Por otro lado, en la documentación revisada, se describen las siguientes inconsistencias:

1. Solicitudes de teletrabajo no presentan justificación de aprobación o denegación por parte de las Jefaturas y la Dirección.
2. En un caso existe una adenda que no está justificada en una solicitud de teletrabajo, bajo la justificación de racionamiento de agua en la institución.
3. Se evidencia archivos incompletos en custodia de la Direcciones que aprueba el Teletrabajo.

Al respecto el Protocolo para inscribir un trabajador, <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/teletrabajo/requisitos-parateletrabajar>, indica lo siguiente:

*'1. Las Jefaturas y Direcciones serán los encargados de autorizar en cada Unidad o Dirección el teletrabajo a un colaborador.*

*2. Los colaboradores que sean considerados bajo 'puestos teletrabajables' deben llenar el formulario 'Solicitud para Teletrabajar', el cual se puede encontrar en el Sitio Web institucional y aportar los documentos que allí se solicitan.*

...

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

4. En el formulario 'Solicitud para Teletrabajar' se encuentran los requisitos mínimos establecidos por la Comisión para procurar un proceso adecuado de Teletrabajo, siendo responsabilidad de la jefatura y Dirección velar por el cumplimiento de los mismos.

...

f. Resolución de la Jefatura y Dirección: ambas en conjunto revisarán el formulario y otorgarán o denegarán la solicitud. En ambos casos se debe justificar su respuesta, se debe firmar y enviar una copia a la Comisión de Teletrabajo.

...

6. Cuando se otorga el beneficio, el colaborador en conjunto con la jefatura firmarán el 'Acuerdo de Teletrabajo'.

9. La copia del acuerdo y del formulario de solicitud para teletrabajar se deben hacer llegar a la Comisión de Teletrabajo y a la Dirección de Desarrollo Humano.'

Es posible identificar, un control insuficiente de la documentación del expediente administrativo y un incumplimiento del protocolo publicado en el sitio web del Ministerio, además, de un vacío en el mismo protocolo en cuanto a la posibilidad de traslado institucional de un funcionario, protocolo que describe lineamientos emitidos por la Comisión con el fin de estandarizar el proceso de teletrabajo y así facilitar el control.

Además de que la comisión no está realizando una retroalimentación que permita identificar estas anomalías en cuanto a las carencias de documentación aportada por las diferentes direcciones y unidades.

Consultado el Director de Asuntos Jurídicos, en cuanto al tema de justificar la aprobación o desaprobación de la solicitud de teletrabajar, indicó: '*No tengo que emitir ninguna justificación para aprobar una solicitud de teletrabajo. La justificación es para informar al solicitante las razones de la improbación para hacer teletrabajo.*'

Por otro lado, el Director de Protección Radiológica y Salud Ambiental respondió en cuanto a la ausencia de documentos solicitudes de teletrabajo: '*El contrato de la funcionaria XXX, está archivado en otra carpeta del año 2017, enviado con oficio DPAH-D-589-2017 a la Dirección de Desarrollo Humano y es copia del original por lo cual NO se van a ver las fotos a color.*'

*La funcionaria XXX, firmó contrato en el año 2016, cuando pertenecía a otra dirección, por ese motivo solo se presenta el acuerdo. La Ing. XXX ingresó a esta Dirección en el año 2019.' sic.*

**Despacho Ministerial**

[correspondencia.ministro@misalud.go.cr](mailto:correspondencia.ministro@misalud.go.cr)

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

Además, señaló, *'Con respecto a este punto sería bueno que se realice una auditoría sobre las condiciones de archivo que se utilizan en este Ministerio, debido a que al menos esta Dirección no cuenta con un espacio para los archivos que garantice la integridad de los documentos, debido a que los archivos están en pasillos y áreas comunes al acceso de cualquier persona.'*

La documentación que se llena y se aporta es fundamental para ejercer control, y su ausencia no permite verificar el cumplimiento de los aspectos mínimos solicitados y el traslado de documentos respectivos indicados por la Comisión Institucional, esto debilita el control interno.

## **2.5. Expedientes físicos de la Comisión Institucional de Teletrabajo**

La comisión de teletrabajo resguarda 5 años, esta documentación se encuentra separada por nombre de Dirección institucional o Unidad, archivada en forma cronológica, con un número anotado en cada paquete de documentos, en estos expedientes se identifican las siguientes particularidades:

1. No están separadas por persona solo se encuentran incluidas por dirección o unidad.
2. Existen repetición de nombres con documentos firmados en cada año (2018 y 2019) pero contabilizados con números consecutivos diferentes, aumentando el conteo de personas en teletrabajo.
3. Documentación de personas en distintas direcciones o unidades a las que le corresponde.
4. En cuanto a las adendas a los contratos archivadas no adjuntas al grupo de documentos de una persona, se archivaron consecutivamente.

Sobre este particular las Normas de Control Interno del Sector Público refieren lo siguiente:

### *'5.4 Gestión documental*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.'*

### *'5.6 Calidad de la información*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.*

*Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.'*

#### **Despacho Ministerial**

[correspondencia.ministro@misalud.go.cr](mailto:correspondencia.ministro@misalud.go.cr)

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 S.J.C.R

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

Según comunicación con el coordinador la Comisión de Teletrabajo institucional por parte de la Dirección General de Salud, los documentos se resguardan en ampos, se clasifican por dirección, y se le asigna un número de consecutivo. El estado de actualización de los ampos contiene la información que se ha enviado a la Comisión hasta el día 15 de octubre de 2019. En cuanto al archivo digital, está desactualizado, se solicitó a los directores de los Tres niveles de Gestión, la actualización de la base de datos.

De lo explicado por el coordinador de la Comisión de Teletrabajo se determina que el hecho de que la documentación no se encuentre archivada adecuadamente obedece al proceso que realizan para archivar esta documentación.

Con la forma de archivo físico actual no es posible tener certeza de la cantidad de personas laborando bajo la modalidad de teletrabajo, además no es posible tener certeza de que todos los documentos de una persona se encuentran archivados y actualizados juntos bajo su nombre, debido a que están incluidos aparentemente en forma cronológica, por otro lado es posible identificar en varios ampos la misma descripción de direcciones o unidades por lo que se dificulta la unificación de las personas que utilizan el teletrabajo en una dirección institucional. Además, la repetición de nombres con consecutivos y la ubicación de personas en direcciones que no pertenecen son limitante para cuantificar con certeza la información de dichos archivos.

### 3. CONCLUSIONES

3.1. El 11% de la muestra revisada de las Direcciones, refleja que los informes de teletrabajo no cuentan con una descripción detallada de las actividades realizadas por los funcionarios que facilite la rendición de cuentas.

3.2. Existe una diferencia entre lo que establece el Reglamento y la directriz DM-RM-7127-2018, según lo establecido en el reglamento se puede trabajar en Teletrabajo horarios distintos al horario oficial de la Institución.

3.3. En la revisión realizada a los formularios que se deben presentar para autorizar el teletrabajo se evidencian ausencias de marca en las casillas o ausencia de la documentación requerida, dicha información es la que permite constatar el cumplimiento de aspectos de salud ocupacional y si cuenta con el equipo necesario para realizar las funciones en teletrabajo, las jefaturas son las responsables de velar por su cumplimiento.

3.4. En los expedientes revisados existe faltante de documentación para cumplir con el protocolo institucional de inscripción al teletrabajo, por ejemplo, faltan solicitud de teletrabajo y sus adjuntos, situación que no permite verificar el cumplimiento de los aspectos mínimos solicitados por parte de la Comisión, en este mismo sentido se debe indicar que no existe instrucción en los procedimientos de cuáles son los ítems es posible no marcar y aun así otorgar el visto bueno para teletrabajar, además en algunos casos no es posible identificar, evidencia del traslado de la documentación a la Comisión y

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

a Dirección de Desarrollo Humano.

3.5 El archivo de la documentación de teletrabajo en custodia de la Comisión de teletrabajo no permite identificar la cantidad de personas laborando bajo la modalidad de teletrabajo, por otro lado, es posible identificar en varios ampos la misma descripción de direcciones o unidades. Además, la repetición de nombres con consecutivos diferentes y la ubicación de personas en direcciones que no pertenecen es limitante para cuantificar con certeza la información de dichos archivos.

#### 4. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo estipulado en el inciso b) del artículo 22 de la Ley de Control Interno, en razón de las debilidades encontradas en el desarrollo del estudio expuestas en el presente informe y con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno, en las labores relacionadas con el proceso de teletrabajo, se considera oportuno enunciar las siguientes recomendaciones:

##### Dirección General de Salud

4.1. Comunicar a todo el personal un recordatorio sobre la aplicación de los artículos #4 y #11 del Reglamento Institucional que mencionan las características o criterios para definir las actividades sujetas al teletrabajo en las distintas direcciones y Unidades Institucionales, que permita dar claridad a las actividades realizadas. Remitir por medio del sistema SAGAI a más tardar al 28 de febrero del 2022, la instrucción que permita recordar la aplicación del articulado del reglamento. **Hallazgo 2.1**

4.2. Solicitar a la Comisión de Teletrabajo revisar las directrices de Teletrabajo y proponer al Señor Ministro de Salud, una modificación a la directriz considerando lo establecido en el Reglamento de Teletrabajo. Además, que valore incluir las exenciones autorizadas para su respectiva documentación. Remitir por medio del sistema SAGAI a más tardar al 28 de febrero la solicitud y al 11 de abril del 2022, la revisión realizada por la comisión. **Hallazgo 2.2**

4.3. Solicitar a la Comisión de teletrabajo revisar y actualizar los aspectos mínimos indispensables del formulario “Solicitud para teletrabajar”, para asegurar aspectos de salud ocupacional y equipamiento tecnológico, y si presentan alguna ausencia de los requisitos establecidos requerir a la jefatura la justificación. Remitir por medio del sistema SAGAI a más tardar el 28 de febrero el oficio de solicitud de revisión y al 11 de abril del 2022 el seguimiento de la gestión realizada por la Comisión. **Hallazgo 2.3**

4.4. Instruir a las distintas Direcciones y Unidades Organizativas, el resguardo de la documentación completa de un teletrabajador. donde se incluya la documentación respaldo. Remitir por medio del sistema SAGAI a más tardar al 3 de marzo del 2022, comunicación de la instrucción. **Hallazgo 2.4**

4.5. Valorar y coordinar con la Comisión de teletrabajo, la inclusión en el formulario “Acuerdo de Teletrabajo”, y de “Solicitud para teletrabajar” que se encuentran en la página web, el número de edición de dicho formato establecido y comunicar a las unidades organizacionales la utilización de los

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

formularios. Dar seguimiento a la comunicación que se realiza a las unidades organizacionales la utilización del formulario establecidos por la Comisión de Teletrabajo y disponibles en la página web institucional. Remitir por medio del sistema SAGAI a más tardar al 17 de marzo del 2022, un oficio donde se evidencie la coordinación y ejecución del cambio realizado. **Hallazgo 2.4**

4.6. Solicitar a la Comisión de teletrabajo que se incluya en el sitio Web institucional el formulario denominado Adenda Acuerdo de Teletrabajo. Remitir por medio del sistema SAGAI a más al 17 de marzo del 2022, el oficio con la documentación adjunta pertinente sobre la inclusión indicada. **Hallazgo 2.4**

4.7. Solicitar a la Comisión de Teletrabajo, incluir en el protocolo de inscripción al teletrabajo, las acciones a realizar por las Direcciones o unidades administrativas, cuando hay trasladado de funcionarios entre ellas. Remitir por medio del sistema SAGAI a más al 17 de marzo del 2022, el oficio de solicitud de revisión y el seguimiento de la gestión realizada por la Comisión de Teletrabajo. **Hallazgo 2.4**

4.8. Solicitar a la Comisión de Teletrabajo para que instaure un archivo físico o digital que permita la ubicación de la documentación completa (solicitud de teletrabajo, contrato, adendas) de las personas que se incorporan al programa de Teletrabajo Institucional. Remitir por medio del sistema SAGAI a más tardar al 17 de marzo del 2022, oficio de lo actuado en cuanto el archivo de la gestión y ejecución realizada. **Hallazgo 2.5**

## AUDITORÍA INTERNA

Lic. Dennis Quesada Morales  
Auditor Encargado

Licda. Lidia Miranda Hernández  
Profesional Jefe de Servicio

Licda. Bernardita Irola Bonilla, MSc  
**AUDITORA INTERNA**

**Aprobado por:**

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

## Anexos

### OBSERVACIONES RECIBIDAS

Posición inicial del Informe de Auditoría	Observaciones de la Administración	Se acoge			Valoración A.I
		Si	No	Parcial	
Director General de Salud	Directora General de Salud	X			En revisión general de Borrador es posible identificar y corregir para su correcta lectura.  “Directora General de Salud”
Asistente Dirección General de Salud	Jefe de despacho Dirección General de Salud	X			En revisión general de Borrador es posible identificar y corregir para su correcta lectura.  “Jefe de Despacho Dirección General de Salud”
Asistente Dirección General de Salud	Asesor Dirección General de Salud	X			En revisión general de Borrador es posible identificar y corregir para su correcta lectura.  “Asesor Dirección General de Salud”
mediante el oficio MS-AI-563-2021	MS-AI-563-2021 MA-AI-566-2021.	X			Se revisaron los oficios y se determina que el segundo oficio se duplicó, por lo que se anula el segundo oficio
No existe, una descripción de las actividades en los informes de teletrabajo	Al indicar que no existe, es una connotación que sugiere la ausencia total de la descripción de los informes de teletrabajo.	X			Se revisó la solicitud de la administración y se aclara que no es una ausencia total lo que fata sino una descripción detallada o especifica de lo que se realiza.

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

				<p>Se cambia la redacción para mejor comprensión.</p> <p><i>“No existe, una descripción detallada de las actividades en los informes de teletrabajo”</i></p>
<p>Y además no se realiza una realimentación por parte de la comisión de teletrabajo, respecto a la falta de claridad de algunas descripciones detalladas, en los informes recibidos por la comisión que permita dar seguimiento y control de los realizado y reportado.</p>	<p>Este apartado es un juicio de valor. Deberá quedar demostrado, cual es el mecanismo de prueba, como, por ejemplo: Consulta a la Comisión Institucional de Teletrabajo, sobre la cantidad de consultas atendidas en materia de informes, cantidad de correos electrónicos atendidos en materia de consultas en materia de informes. En la Comisión se reciben, consultas mediante Teams correo, etc. sobre las ac...</p>			<p>Se revisó la solicitud de la administración y se determinó como causa que la comisión al recibir los informes de la dirección que utiliza el sistema registrelo.com no ve inconveniente al momento de anotar el número como actividad.</p> <p>Se cambia la redacción para mejor comprensión.</p> <p>x <i>“Y además no se evidenció una retroalimentación por parte de la comisión de teletrabajo, al recibir los informes (de la dirección que utiliza el sistema registrelo.com) respecto a falta de una descripción detallada de las actividades teletrabajables, en los informes recibidos por la comisión que permita dar seguimiento y control de lo realizado y reportado.”</i></p>
<p>Se determinó que existen contradicción, en cuanto a lo normado entre el Reglamento y la Directriz respecto a la jornada laboral</p>	<p>No se considera que exista “Oposición” entre el Reglamento y la Directriz Ministerial. La Directriz establece y operacionaliza componentes que van a fortalecer el Reglamento.</p> <p>Una oposición es un hecho que es contrario a una instrucción. No se considera que la Directriz instruya aspectos que no están contenidos en el</p>			<p>x Queda claro para esta Auditoría que existe contradicción en la posibilidad de teletrabajar en horario distinto al institucional, debido a que en el Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud, se dispone sobre jornada laboral, lo siguiente, <i>“El teletrabajador debe cumplir con la jornada laboral oficial de la institución; sin</i></p>

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

	<p>Reglamento ni son instrucciones contrarias a la pirámide de Kelsin.</p>			<p><b>embargo, el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su jefatura</b> y no afecte el normal desarrollo de las actividades de otros compañeros, de otros procesos y en el servicio al usuario.”. el resaltado no es del original.</p> <p>En contraposición en el oficio DM-RM-7127-2018, donde indica: “EL teletrabajador debe cumplir a cabalidad la jornada laboral completa y en horario diurno de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., <b>sin posibilidad de optar por horario escalonado.</b>” ...</p> <p>Sin embargo, es posible identificar y corregir para su mejor lectura.</p> <p><i>“Se determinó que existe contradicción, en cuanto a lo normado entre el Reglamento y la Directriz respecto al horario de teletrabajo.”</i></p>
<p>el teletrabajador debe cumplir con la jornada laboral oficial de la institución; sin embargo, el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su jefatura.</p>	<p>Deberá indicarse entre comillas cual es el texto que proviene del original.</p>		<p>x</p>	<p>Se revisó la solicitud de la administración y se determina que, aunque originalmente no fue una transcripción lo que se anotó en el informe se decide realizar una transcripción del texto.</p> <p>Se cambia la redacción para mejor comprensión.</p> <p><i>“El teletrabajador debe cumplir con la jornada laboral oficial de la institución; sin embargo, el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su</i></p>

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

					<p><i>jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades de otros compañeros, de otros procesos y en el servicio al usuario.”</i></p>
<p>Al respecto, en el Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud, dispone sobre jornada laboral, lo siguiente, el teletrabajador debe cumplir con la jornada laboral oficial de la institución; sin embargo, el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su jefatura. En relación con este tema existe una directriz en el oficio DM-RM-7127-2018, donde indica que se restringe y limita la jornada laboral a un horario diurno de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin posibilidad de optar por horario escalonado y prohíbe el teletrabajo durante los cinco días de la semana y además prohíbe el cambio de días pactados para teletrabajar. Por otro lado, se solicita respetar el formato y contenidos del acuerdo de teletrabajo aprobado por la Comisión (disponible en la Web).</p>	<p>Valorar: Deberá indicarse entre comillas cual es el texto que proviene del original. Se sugiere cambiar por: instrucción. Se sugiere cambiar.</p> <p>Dado que la directriz de marras no restringe la jornada laboral. Una restricción es un acto que limitaría al funcionario al acceso a la modalidad de teletrabajo, la directriz habilita y ordena la ejecución de teletrabajo en el horario oficial de la institución el cual es de 8 am a 4pm, tal como lo define el reglamento de teletrabajo.</p> <p>El horario escalonado surge ante la dificultad en materia de la congestión vehicular que surge en la reparación del puente en ruta 01 sobre el río Virilla. Con el fin de disminuir la afluencia de personas a San José, se establece un horario escalonado, para tener un control más fluido de vehículos. Sin embargo, en teletrabajo no hay un desplazamiento del funcionario hacia el Ministerio de Salud. El funcionario permanece en su sitio de teletrabajo iniciando labores en el horario oficial del Ministerio</p>				<p>Queda claro para esta Auditoría que existe contradicción en la posibilidad de teletrabajar en horario distinto al institucional. En el texto no fue una transcripción lo que se anotó.</p> <p>Por otro lado, cabe aclarar que la restricción a la que se hace referencia no es limitar al funcionario al acceso a la modalidad de teletrabajo, sino a utilizar un horario distinto al de 8:00am a 4:00pm</p> <p>Si bien es cierto el reglamento establece el horario institucional, sin embargo, habilita la posibilidad de otros horarios, no así en el oficio DM-RM-7127-2018.</p> <p>Sin embargo, se corrige para su mejor lectura</p> <p>“Al respecto, en el Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud, dispone sobre jornada laboral, lo siguiente, “El teletrabajador debe cumplir con la jornada laboral oficial de la institución; sin embargo, el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades</p>

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

	de Salud siendo este de 8am a 4 pm.				de otros compañeros, de otros procesos y en el servicio al usuario.”. En relación con este tema existe el oficio DM-RM-7127-2018, donde indica que se limita a la jornada laboral a un horario diurno de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin posibilidad de optar por horario escalonado y prohíbe el teletrabajo durante los cinco días de la semana y además prohíbe el cambio de días pactados para teletrabajar situación descrita para el momento del estudio. Por otro lado, se solicita respetar el formato y contenidos del acuerdo de teletrabajo aprobado por la Comisión (disponible en la Web).”
la posibilidad de que el horario bajo la modalidad de teletrabajo sea flexible; mientras que la Directriz en cuestión lo prohíbe.	El reglamento no define un horario. La Directriz aclara el horario laboral por parte de los funcionarios.			X	Queda claro para esta Auditoría que existe contradicción en la posibilidad de teletrabajar en horario distinto al institucional.  Sin embargo, para un mejor entender se cambia de la siguiente forma:  <i>“la posibilidad de que el horario bajo la modalidad de teletrabajo sea flexible; mientras que la Directriz en cuestión lo delimita e imposibilita optar por otro horario.”</i>
3.2. Se concluye que, debido a que existe contradicción entre el Reglamento y la directriz DM-RM-7127-2018, en los acuerdos de teletrabajo y adendas revisados, se evidencia	Valorar este apartado, dado que no se considera que existe contradicción. Por las razones comentadas anteriormente.			X	Queda claro para esta Auditoría que existe contradicción en la posibilidad de teletrabajar en horario distinto al institucional. Por lo que la conclusión se mantiene.

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

www.ministeriodesalud.go.cr

<p>jornadas laborales distintas a las autorizadas (cambio de jornada).</p>				<p>Por lo que se hace ajuste de redacción para que se indique el horario que es donde se presenta la contradicción</p> <p>Para un mejor entender se cambia de la siguiente forma:</p> <p><i>“Se concluye que, debido a que existe contradicción entre el Reglamento y la directriz DM-RM-7127-2018, se pueden dar horarios laborales distintos a los que van del rango de 8:00 am a 4:00pm.”</i></p>
<p>4.2 Revisar y ajustar las directrices emitidas tomando como referencia el Reglamento de teletrabajo vigente, específicamente al uso de horarios distintos al institucional, debido a que el artículo 34 del Reglamento lo permite y en este caso por ser de mayor jerarquía legal no se contradiga lo normado en el reglamento. Además de valorar la inclusión en donde corresponda de las exenciones autorizadas para su respectiva documentación.</p>	<p>Se solicita valorar este aspecto, dado que la DGS puede sugerir al Despacho Ministerial, cambiar una directriz, no así la responsabilidad de cambiarla.</p>	<p>X</p>		<p>Se revisó la solicitud de la administración y debido a que originalmente la recomendación está dirigida a la Dirección General de Salud y las directrices son firmadas por el despacho del Ministro se ajusta la recomendación para que en posteriores directrices no se presenten futuros contradicciones.</p> <p><i>“4.2 Solicitar a la Comisión de Teletrabajo revisar las directrices de Teletrabajo y proponer al Señor Ministro de Salud, una modificación a la directriz considerando lo establecido en el Reglamento de Teletrabajo. Además que valore incluir las exenciones autorizadas para su respectiva documentación. Remitir a esta Dirección a más tardar al 15 de febrero la solicitud y al 4 de abril del 2021, la revisión realizada por la comisión. Hallazgo 2.2.”</i></p>
<p>4.3 Revisar y documentar en los</p>	<p>El teletrabajo está definido para un horario de 8 a 4 pm.</p>	<p>X</p>		<p>Se revisó la solicitud de la administración y es posible</p>

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

www.ministeriodesalud.go.cr

<p>expedientes de la persona teletrabajadora, los casos en donde una persona es autorizada por la Dirección para teletrabajar en horario distinto al indicado en la restricción de directriz emitida por el jerarca. Remitir a esta Dirección a más tardar al 4 de abril del 2021, oficio de la revisión realizada, así como la autorización expresa de realizar teletrabajo en horario distinto al institucional. Hallazgo 1.2</p>	<p>En el estudio no se indicó cuantos expedientes están en un horario distinto a lo que define la directriz ministerial.</p> <p>Esta recomendación está sujeta a una Directriz Ministerial, por lo que esta DGS no puede emitir una autorización expresa de realizar TT en un horario distinto al institucional.</p>				<p>identificar que originalmente se evidenciaron 3 personas con horario distinto al de 8:00 am a 4:00pm</p> <p>Por lo que se elimina del informe la recomendación 4.3.</p>
<p>4.4. Revisar, ajustar y actualizar en el formulario denominado 'Solicitud para teletrabajar' los aspectos mínimos indispensables para asegurar aspectos de salud ocupacional y equipamiento tecnológico, así como la forma de justificar alguna de sus ausencias.</p>	<p>Valorar redacción de la recomendación, esto dado que la actividad planteada es competencia de la Comisión Institucional de Teletrabajo. La solicitud para teletrabajar ya contiene los aspectos mínimos definidos por la Comisión.</p>	X			<p>Esta Auditoría recomienda revisar y actualizar los aspectos mínimos que se contienen en la "Solicitud para teletrabajar". Para que se acerquen a la realidad de la modalidad de teletrabajo actual y sus requerimientos.</p> <p>En el reglamento analizado el "Artículo 5.- Se crea la Comisión Institucional de Teletrabajo del Ministerio de Salud, que es el equipo que coordina y administra la modalidad de teletrabajo en la institución y es la responsable de asesorar en la planificación la implementación de acciones que impulsen el teletrabajo en las áreas de la institución de acuerdo con los objetivos y normativa establecida en el programa. Esta Comisión estará integrada así:</p> <p>a) Un representante de la Dirección General de Salud quien coordinará"</p>

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

					<p>Para un mejor entender se cambia de la siguiente forma:</p> <p><i>“4.4. Solicitar para que la Comisión de teletrabajo revise, y actualice en el formulario denominado “Solicitud para teletrabajar” los aspectos mínimos indispensables para asegurar aspectos de salud ocupacional y equipamiento tecnológico, así como la forma de justificar alguna de sus ausencias.”</i></p>
<p>4.5. Incluir en la 'Solicitud para teletrabajar' en donde se marcan los aspectos mínimos en ausencia de algunos de ellos contenga una justificación de esa ausencia de indicación demarca en dicho documento.</p>	<p>Como se mencionó anteriormente, La Dirección General de Salud, no puede incluir en documentación y/o herramientas, se deben gestionar a través de la Comisión Institucional de Teletrabajo.</p>	x			<p>Esta Auditoría recomienda revisar y actualizar los aspectos mínimos que se contienen en la “Solicitud para teletrabajar”. Con el propósito de que se analicen los requerimientos actuales dada la modalidad de teletrabajo actual y sus requerimientos.</p> <p>Por lo anterior se modifica la redacción de la recomendación como se detalla</p> <p><i>“4. 5.. Solicitar a la Comisión de teletrabajo incluir en la 'Solicitud para teletrabajar' que se aclare por parte de la Jefatura el poque autoriza el teletrabajo si se carecen de aspectos mínimos que solicita la comisión.”</i></p>
<p>4.9. Incluir en el protocolo de la página Web institucional el formulario denominado Adenda Acuerdo de Teletrabajo.</p>	<p>Incluir en el sitio WEB institucional el formulario denominado...</p>			x	<p>Esta Auditoría recomienda a la Dirección General de Salud quien coordina la Comisión de teletrabajo.</p> <p>Según lo indicado en el reglamento analizado en el Artículo 5</p>

**Despacho Ministerial**

correspondencia.ministro@misalud.go.cr

2233-0683 / 2222-4018

Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)

				<p>Para un mejor entender se cambia de la siguiente forma:</p> <p><i>“Solicitar a la Comisión de teletrabajo que se incluya en el sitio Web institucional el formulario denominado Adenda Acuerdo de Teletrabajo.”</i></p>
<p>4.10. Valorar incluir en el protocolo de inscripción al teletrabajo, sobre el proceder de las Direcciones o unidades administrativas, cuando hay trasladado de funcionarios entre Direcciones o Unidades.</p>	<p>Valorar redacción de esta recomendación, no queda claro el fin.</p>			<p>x</p> <p>El fin de la recomendación es que la comisión de teletrabajo establezca las acciones a realizar por aquellas unidades administrativas que reciben un funcionario de otra unidad organizativa y cuenta con contrato de Teletrabajo.</p> <p>Para un mejor entender se realiza el siguiente ajuste:</p> <p><i>“4.10. Solicitar a la Comisión de Teletrabajo, incluir en el protocolo de inscripción al teletrabajo, las acciones a realizar por las Direcciones o unidades administrativas, cuando hay trasladado de funcionarios entre ellas.”</i></p>

**Despacho Ministerial**  
correspondencia.ministro@misalud.go.cr  
2233-0683 / 2222-4018  
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR

[www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)