

“El Programa Nacional de Teletrabajo en Costa Rica”

Jorge Llubere Azofeifa

Comisión Nacional de Teletrabajo, Costa Rica.

jllubere@ice.go.cr

Resumen

Este documento contiene un resumen de los aspectos más relevantes sobre el enfoque y la metodología que Costa Rica ha utilizado para implementar el Teletrabajo.

En el desarrollo del documento se indica como el tema del Teletrabajo se enmarca dentro de la estrategia nacional, denominada “**Plan Nacional de Desarrollo**” elaborado por el Gobierno de la República la cual se basa en tres pilares fundamentales: 1- Impulsar el Crecimiento Económico y generar empleos de calidad, 2- Combate a la pobreza y reducción de la desigualdad, 3- Gobierno abierto, transparente y eficiente.

Posteriormente, se describe como a partir de esa referencia se establece la **Estrategia Nacional de Empleo**, cuyo objetivo consiste en colocar la política de empleo como un objetivo estratégico del Estado para generar empleos de calidad, combatir la pobreza y la desigualdad.

Luego se indica como de esos dos pilares se diseñó el “**Programa Nacional de Teletrabajo**”, (PNTT) por medio del cual se busca articular, planificar, direccionar y ejecutar las acciones que contribuyan a promover la práctica del Teletrabajo como un medio para generar empleos de calidad, reducir el desempleo en los grupos vulnerables, contribuir al desarrollo económico y social de los territorios, apoyar la modernización de las organizaciones los programas de movilidad urbana y la mejora en el ambiente.

En el cuerpo del documento, se detalla el enfoque, metodología y como el PNTT se apoya en lo que establece el Decreto Ejecutivo N° 39225 cuyo ámbito de acción se centra en tres grandes campos; el primero de ellos, en promover la práctica del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, el segundo, estimular la implementación del teletrabajo en las Empresas y el tercero, ampliar esta práctica a la sociedad en general, en particular a los grupos vulnerables.

Palabras clave: Modernización de la Gestión, Productividad, Inclusión Social, Desarrollo Territorial, teletrabajo.

1. Introducción:

En el marco de la Estrategia Nacional de Empleo y la Producción, se ha diseñado el Programa Nacional de Teletrabajo (PNTT), como una iniciativa que viene a complementar los esfuerzos realizados por el gobierno para aumentar la oferta de empleo, mejorar los niveles de calidad de los mismos, reducir la pobreza a nivel nacional y fomentar su aplicación en el Sector Público, Sector Privado y otros segmentos de la sociedad.

Su desarrollo se basa en seis grandes ejes. El primero de ellos, se denomina **“Red de Teletrabajo”** la cual consiste en compartir el conocimiento para desarrollar las mejores prácticas en esta materia por medio de iniciativas públicas, privadas, de expertos, organismos de investigación y apoyo. El segundo eje, refiere al **“Marco Normativo”** que posibilita aplicar el Teletrabajo bajo la normativa nacional e internacional, en particular lo indicado por la OIT respecto al Trabajo Decente. El tercero, se concentra en las acciones para estimular la generación de **“Empleo”** de calidad por medio del Teletrabajo. El cuarto, se focaliza en apoyar las acciones para contribuir a reducir la **“Pobreza”** en el marco del Plan Nacional de Desarrollo. El quinto, denominado **“Modernización”** se orienta a desarrollar las acciones para promover la práctica del Teletrabajo en las Instituciones Públicas. El sexto eje, que es transversal a todos los demás, se denomina **“Tecnologías Digitales”** y brinda el medio para desarrollar los restantes ejes.

Con este enfoque, se designó un equipo coordinador por medio del cual se planifica, ejecuta y da seguimiento a cada una de las actividades que se desprenden de los ejes indicados.

2. Marco Conceptual.

La orientación sobre la cual se basa el PNTT parte de unos objetivos que permiten planificar, articular y poner en práctica las diferentes actividades del plan:

2.1 Objetivo General :

Promover por medio del teletrabajo el desarrollo social, la modernización de las organizaciones, la generación de empleos de calidad y contribuir con las acciones de mejora en el ambiente.

2.2 Objetivos específicos:

- 1- Integrar iniciativas públicas y privadas de reducción a la pobreza y el desempleo por medio del teletrabajo.
- 2- Desarrollar aplicaciones en los servicios de telecomunicaciones para promover el Teletrabajo.
- 3- Cerrar la brecha de conocimientos especializados para teletrabajar.
- 4- Mantener actualizado el marco normativo del Teletrabajo.
- 5- Apoyar los procesos de modernización en las organizaciones por medio de la práctica del Teletrabajo.

XXIth International ITA'S WORKSHOP – TELEWORK Lima 2016

6- Investigar, desarrollar e innovar esquemas laborales basados en las tecnologías digitales que permita la inclusión social en los territorios y la mejora en el ambiente

2.3- Ejes del Plan Nacional de Teletrabajo.

El PNNT se desarrolla por medio de los siguientes ejes:

2.3.1- Red de Teletrabajo:

Tiene como finalidad crear y compartir el conocimiento que permita aplicar las mejores prácticas del teletrabajo en el marco del PNNT. En ese contexto, se integran programas, proyectos, investigaciones, experiencias y aportes de organizaciones públicas, privadas, internacionales, académicas, expertos y todas las instancias que contribuyen con el desarrollo del teletrabajo.

2.3.2- Normalización.

En este eje se analizan e implementan las acciones que permiten disponer de un marco normativo actualizado que regule la aplicación del Teletrabajo en los diferentes grupos sociales y las organizaciones. También incorpora la estandarización de procedimientos y el diseño de instrumentos.

2.3.3- Empleo.

En este eje se analizan, articulan y ejecutan las acciones que contribuyen a generar empleo por medio del teletrabajo en los grupos más vulnerables de la población como: mujeres jefes de hogar, jóvenes, adultos y personas con discapacidad.

2.3.4- Pobreza.

Su objetivo consiste en diseñar soluciones integrales por medio de emprendimientos digitales en los territorios que le permitan a los estratos sociales en pobreza y pobreza extrema disponer de opciones laborales que contribuyan a su autodesarrollo.

2.3.5- Modernización.

En este eje se desarrollan las acciones para promover la aplicación del teletrabajo en las instituciones del estado con la finalidad de aumentar la productividad, reducir costos, aumentar la digitalización de servicios y reducir el tránsito de vehículos.

2.3.6- Tecnologías Digitales

Como eje transversal a todos los anteriores, en este eje se impulsan las acciones que permiten el acceso de la ciudadanía a la infraestructura y servicios que brinda el sistema de telecomunicaciones para teletrabajar.

3.-Desarrollo:

En este punto se detallan los diferentes aspectos que permitieron poner en práctica el Programa Nacional de Teletrabajo.

XXIth International ITA'S WORKSHOP – TELEWORK Lima 2016

3.1- Alcances:

El Programa Nacional de Teletrabajo se desarrolla en dos fases; la primera cubre el período 2015 - 2018 donde las acciones se focalizan en las poblaciones sin empleo o con subempleo (mujeres, jóvenes, adultos, Personas con Discapacidad), familias en pobreza y al sector público donde es aplicable el teletrabajo. La segunda fase, comprende el período 2018-2021, la cual se centra en consolidar las acciones de la primera fase, así como en la simplificación y automatización de procedimientos que faciliten las prácticas laborales. Esta segunda fase, inicia sus actividades previas desde la formulación del presente plan.

3.2 Instancias de participación:

Para desarrollar las actividades del Programa Nacional de Teletrabajo, se incorporan diferentes instituciones del estado relacionadas con la generación de empleo, el emprendedurismo, la tecnología y el combate a la pobreza. También representantes del Sector Empresarial, de los Grupos Sindicales, de las Asociaciones de Desarrollo, de Cooperativas, de los Grupos Vulnerables, de la Academia y de Organismos Nacionales e Internacionales que de forma directa o indirecta inciden en el tema del empleo en el país.

3.3 Roles para el desarrollo del plan de acción.

Para la ejecución de las diferentes actividades, se diseñó una organización básica, simple y flexible que permite la participación de los diferentes actores para concretar acciones en el corto y mediano plazo. Esta organización tiene tres instancias:

3.4- Coordinación Estratégica

De acuerdo con el decreto N° 39225, la coordinación del Teletrabajo a nivel nacional le corresponde al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Desde este nivel se realiza la planificación estratégica del Programa Nacional de Teletrabajo con el apoyo de otras instancias que forman parte de la "Red de Teletrabajo". En este nivel, se incorpora la participación del MICITT, para integrar y canalizar las acciones y proyectos incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones que se relacionan con el PNTT.

3.5 Equipo Coordinación Técnica de Teletrabajo.

En el artículo N° 4 del decreto N° 39225 se establecen las actividades que debe desarrollar este Equipo, dentro de las cuales se encuentran articular la participación de las organizaciones que se relacionan con la implementación del Programa, recomendar alianzas, convenios y acuerdos que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social estime necesarias, así como planificar y coordinar las acciones relacionadas con la formación, la evaluación, la certificación y las aplicaciones tecnológicas que requieren los teletrabajadores. También debe planificar y coordinar el diseño de investigaciones, instrumentos, guías y el plan de comunicación del Programa Nacional de Teletrabajo.

3.6- Red de Teletrabajo

La Red de Teletrabajo, es una instancia de apoyo a las acciones que desarrolla el Equipo Coordinador del PNTT. Está conformado por organizaciones que brindan su aporte desde diferentes campos, como el académico, el social, el tecnológico, de apoyo a grupos vulnerables y

XXIth International ITA'S WORKSHOP – TELEWORK Lima 2016

otros que en su conjunto permiten cumplir con los objetivos establecidos en el PNNT. Su participación y aportes se canaliza por medio de las solicitudes específicas que les presente el Equipo Coordinador del PNNT. Dentro de las instancias que se ubican en este nivel, destacan:

3.6.1- Consejo Superior de Trabajo

El Consejo Superior de Trabajo- CST- es la instancia conformada por el Gobierno, los Empresarios y los Sindicatos. Su rol se centra en analizar, apoyar y recomendar las acciones que en materia de Teletrabajo se presenten a su consideración. También podrá presentar las iniciativas que estime necesarias al equipo de Coordinación Estratégica y al Equipo de Coordinación Técnica.

3.6.2- Ministerio de Ciencia y Tecnología

El MICITT planifica y coordina el desarrollo de las telecomunicaciones en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, donde parte de sus actividades se centran en promover y facilitar el acceso y aplicación de las tecnologías digitales lo cual es un elemento fundamental para implementar la práctica del teletrabajo. Dentro de ese contexto y de forma conjunta con el Equipo de Coordinación Técnica se diseñan y establecen planes de acción que permitan cumplir con los objetivos del PNNT.

3.6.3- Oficina Internacional del Trabajo

La OIT, organismo especializado de las Naciones Unidas en materia de trabajo, tiene como objetivos promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de trabajo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo en temas relacionados con el trabajo. En ese marco, el PNNT desarrolla investigaciones y obtiene asesoría de la OIT en la implementación del Teletrabajo.

3.6.4- Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo.

El CIDTT es una organización social dedicada a la investigación e implementación de programas de Teletrabajo en diferentes segmentos de la sociedad a nivel nacional e internacional. Ha venido realizando acciones con grupos vulnerables, emprendedores, el sector privado, el sector público y es un ente asesor del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica

3.6.5- Instituto Mixto de Ayuda Social.

El IMAS, es el órgano rector de los programas que combaten la pobreza en el país. Dentro de la estrategia " Puente al Desarrollo", se realizan acciones que buscan mejorar el bienestar de las familias en los territorios y para lo cual la generación de empleo es clave, de ahí que se integren las acciones que plantea tanto el Plan Nacional de de Desarrollo de las Telecomunicaciones, como el Programa Nacional de Teletrabajo que se coordina desde el MTSS.

3.6.6- Ministerio de Economía Industria y Comercio.

El MEIC como institución rectora del sector empresarial, desarrolla el Plan Nacional de Articulación Productiva, dentro de lo cual el fomento a la cultura emprendedora es uno de los temas fundamentales del Plan. En ese marco, su aporte se orienta a estimular la creación de PYMES en los grupos vulnerables que se incluyen en el Programa Nacional de Teletrabajo, como es el caso del Programa Creando Empresarias.

XXIth International ITA'S WORKSHOP – TELEWORK Lima 2016

3.6.7- Organizaciones de Apoyo al PNTT.

La componen los entes académicos, asociaciones, organizaciones expertas en la aplicación del teletrabajo, así como grupos de interés y personas físicas que con su aporte contribuyen a cumplir con los objetivos establecidos en el PNTT. Su rol se centra en analizar, apoyar y recomendar las acciones que en materia de Teletrabajo le presente a su consideración el Equipo de Coordinación Técnica. La incorporación de las organizaciones de apoyo se hará conforme se necesite en cada una de las etapas que se definan en el plan de acción, por medio del procedimiento que para tal fin se establece.

4- Ámbito de acción del PNTT.

El ámbito de acción del PNTT se basa en lo que establece el decreto N° 39225 y se divide en tres grandes segmentos:

4.4.1-Sector Público

Cubre a las instituciones públicas centralizadas y descentralizadas, entes adscritos y a las municipalidades, donde es aplicable el teletrabajo.

4.4.2- Sector Privado

Comprende a organizaciones de diferente naturaleza como empresas, industrias y comercios, donde es aplicable el Teletrabajo.

4.4.3- Sector Sociedad

Incluye a asociaciones, ONG, PYMES, emprendedores, grupos sociales vulnerables y todas las instancias donde se requiera aplicar el Teletrabajo. Las acciones que se realizan en este segmento se efectúan bajo un enfoque de "Desarrollo Territorial de Emprendimiento Digital" con el cual se busca promover la generación de empleo basado en las tecnologías digitales en todos los grupos sociales

5- Metodología para implementar el PNTT:

En el proceso de implementación de las actividades del PNTT, se siguieron una serie de pasos que permiten alcanzar los objetivos fijados.

5.1- Conformación de los equipos:

En este primer paso, el Ministro de Trabajo definió el Equipo de Coordinación Técnica del Programa Nacional de Teletrabajo, definiéndole su rol, atribuciones y responsabilidades, así como la coordinación de la Red de Teletrabajo. De igual forma, esa instancia integró a los Ministerios y Organizaciones que apoyan las actividades del PNTT.

5.2- Etapas del plan de acción.

El equipo Coordinador elaboró el plan de acción, donde se definieron las siguientes etapas

XXIth International ITA'S WORKSHOP – TELEWORK Lima 2016

5.2.1-Diseño.

Conformación de la Red de Teletrabajo

Definición de la población meta en cada ámbito del PNNT .

Se diseñaron Guías de implementación del Teletrabajo.

Se elaboró el plan de acción para los sectores público, privado y social.

5.2.2-Desarrollo

En este apartado se definieron las actividades específicas para cada uno de los seis ejes y ámbitos que cubre el PNNT (Sector Público, Sector Privado, Sociedad), dentro de las cuales destacan:

5.2.2.1- Red de Teletrabajo:

Alineamiento de iniciativas, tales como: -Programa Tejiendo Desarrollo. - Estrategia Nacional de Empleo y Producción. -Estrategia Puente al Desarrollo. -Alianza para el Empleo - Plan Nacional Desarrollo de las Telecomunicaciones. -Acuerdos relacionados con el Teletrabajo. - Programas de la empresa privada y asociaciones. -Programas de organismos internacionales -Investigaciones y propuestas de entes expertos.

5.2.2.2- Eje Normalización:

Las acciones se dirigieron a: - Análisis y propuesta Ley de Teletrabajo. - Implementación del Decreto de Teletrabajo -Análisis y propuesta de procedimientos y normativa para aplicar el teletrabajo. -Sistema de evaluación y certificación de competencias para teletrabajar.

5.2.2.3- Eje Empleo:

Las actividades se focalizaron en: Diseñar e implementar propuestas de empleo por grupos sociales y ocupacionales. -Análisis de la situación TICs a nivel nacional . - Identificación de actividades teletrabajables por grupo social. -Diseño e implementación del plan para el cierre de brecha para teletrabajar. -Ejecución plan piloto de PNNT en territorios para el emprendimiento digital. -Desarrollo de competencias para el trabajo virtual.

5.2.2.4- Eje Pobreza:

Para este caso, los esfuerzos se dirigieron a: Diseñar el plan de Teletrabajo para familias pobres -Alineamiento de iniciativas de combate a la pobreza. -Diseño e implementación del plan de cierre de brechas para teletrabajar -Ejecución plan piloto del PNNT en familias pobres

5.2.2.3- Eje Modernización:

Consistió en : -Actualizar instrumentos. -Diseño e implementación del plan de incorporación de instituciones al programa de teletrabajo. -Diseño e implementación del programa de formación para las instituciones incluidas en la meta del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, aplicar una estrategia de manejo del cambio cultural para promover el teletrabajo.

6- Conclusiones Generales:

La práctica del Teletrabajo en Costa Rica se ha desarrollado bajo un enfoque que integra la estrategia nacional de desarrollo, en particular la orientada a generar empleos y la articula con la práctica del teletrabajo en diferentes segmentos de la sociedad, como lo es el Sector Público, las Empresas, los Municipios, los Emprendedores y los ciudadanos en general.

Dentro de los aspectos que han permitido llegar a este nivel, se encuentran;

- Conceptualizar que el teletrabajo es parte de las soluciones para mejorar la cantidad y calidad de trabajo en la sociedad.
- Enmarcar el teletrabajo como parte de la Estrategia país para mejorar la empleabilidad.
- Articular el teletrabajo con los diferentes programas que abordan la pobreza, el emprendedurismo, la movilidad urbana, el desarrollo de los territorios, la inclusión al mercado laboral de los grupos mas vulnerables.
- Integrar a la Empresa Privada, representantes gremiales y otros actores en el proceso.
- Desarrollar un programa de comunicación y manejo del cambio.
- Establecer un equipo coordinador del programa de teletrabajo que reporte a las mas altas autoridades del país.
- Mantener un continuo acompañamiento y hacer evaluaciones periódicas del plan de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Acuña Arias Andrea; "Guías para implementar el Teletrabajo", Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo, Boiarov Sonia " Teletrabajo Políticas Públicas y Modelos de Legislación", IDCRCR, 2011
- Estrategia Nacional de Empleo- Costa Rica 2014- 2018
- Mello Alvaro " Estrategias Empresariales de Teletrabajo", Sao Pablo, Brasil.
- Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Gobierno de Costa Rica
- Plan Nacional de Telecomunicaciones 2015- 20121