

**Fecha:** 04 de abril del 2022

**Informe:** AI 075-2022

**Para:** Dirección Ejecutiva

**Asunto:** Informe Final

**-SEGUIMIENTO AL CONTROL DE TELETRABAJO DEL INFOCOOP-**

---

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Instituto adoptó la modalidad de trabajo a distancia mediante la aprobación del Reglamento del Programa de Teletrabajo por parte de la Junta Directiva en sesión No. 4076 del 19 de mayo del 2016, el cual entró a regir apartir de su publicación en la La Gaceta N°114 del martes 14 de junio del mismo año.

No obstante a lo anterior, esta modalidad se incrementó debido a las medidas y requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta sanitaria por el COVID-19, a partir del mes de marzo de 2020 hasta la actualidad.

Con base en lo señalado en el artículo 22, inciso b) de la Ley General de Control Interno 8292, compete a la Auditoría Interna verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes. Para lo cual se procedió con la presente revisión sobre el “*Seguimiento al control de Teletrabajo del INFOCOOP*”. Para tal efecto se establecieron los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

Verificar el cumplimiento normativo relativo al proceso de teletrabajo implementado en la institución.

### **Objetivo Específico**

Analizar el Sistema de Control Interno implementado por las distintas unidades en el seguimiento del teletrabajo de sus funcionarios.

## **II. ALCANCE DEL ESTUDIO Y PROCEDIMIENTO REALIZADOS**

La verificación de las actividades emprendidas por las dependencias de la institución, para garantizar el cumplimiento del Reglamento de Teletrabajo así como las indicaciones dadas por el departamento de Desarrollo Humano al respecto, comprendió el análisis de la documentación física y digital tanto de boletas de solicitud como informes de teletrabajo, abarcando el período comprendido de enero a setiembre del año 2021.

El alcance consideró las siguientes actividades:

- a) Se solicitó a cada una de las dependencias de la institución la información y documentación, tanto física como digital, referente al procedimiento y metodología que se utiliza en sus áreas para el control del teletrabajo de cada uno de sus funcionarios a cargo .

- b) Se analizó la documentación suministrada por cada una de las áreas de la institución, verificando el cumplimiento de las boletas, los informes y demás documentación solicitada en el Reglamento de Teletrabajo autorizado para la institución.
- c) Se indagó sobre las causas en algunos departamentos del no cumplimiento de las indicaciones giradas por el departamento de Desarrollo Humano sobre dicho tema.

No se presentaron limitaciones en el desarrollo del estudio.

### III. NORMATIVA APLICABLE

- ✓ Ley General de Control Interno N° 8292
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público - R-CO-9-2009
- ✓ Reglamento Del Programa De Teletrabajo Del Instituto Nacional De Fomento Cooperativo
- ✓ Decreto Ejecutivo N° 39225 del 14 de setiembre de 2015 "Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas".

### IV. RESULTADOS OBTENIDOS

Se realizó la revisión de la documentación suministrada por cada una de las dependencias de la institución, verificando la elaboración de boletas, informes, sus respectivas firmas y concordancia entre las boletas y los informes, quedando detalladas en el siguiente cuadro:

Explicación de marcas:

Cumple: C

No Cumple: NC

Cumple Parcialmente: CP

Departamento	Boletas	Informes	Aplica Política de Teletrabajo	Observaciones
Administrativo Financiero	C	CP	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentación observada en el SharePoint del departamento muestra boletas sin firma de los funcionarios ni del fiscalizador.</li> <li>• Se observa que se utilizan los dos formatos de teletrabajo, tanto las boletas e informes como la herramienta remitida por Desarrollo Humano denominada "matriz de control y trazabilidad de labores"</li> <li>• Documentos completados en la herramienta en formato de Excel y sin las firmas respectivas.</li> </ul>
Asesoría Jurídica	C	NC	CP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno de los funcionarios de este departamento indica por medio de correo electrónico que sus actividades de teletrabajo fueron coordinadas directamente con el Gerente, vía Teams, WathsApp o por medio de llamadas, sin haber evidencia de la labor o la entrega de los productos.</li> <li>• Los funcionarios de este departamento no elaboran informes de las labores realizadas.</li> </ul>

Departamento	Boletas	Informes	Aplica Política de Teletrabajo	Observaciones
Asistencia Técnica	CP	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso en particular de este departamento se utiliza la matriz denominada "matriz de control y trazabilidad de labores" y la herramienta denominada "Informe semanal de labores realizadas, trabajo presencial y teletrabajo" quedando a criterio de cada funcionario la utilización de cualquiera de las dos.</li> <li>Se observo que las boletas son firmadas una unica vez tanto por el funcionario como por el gerente, aún cuando las boletas no se encuentran completas.</li> <li>Existen boletas sin la firma del gerente o sin la firma del funcionario, boletas firmadas de forma digital y física.</li> </ul>
Comunicación e Imagen	CP	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se observa un consecutivo para las boletas e informes de teletrabajo, cada uno de los funcionarios tiene una carpeta donde coloca tanto las boletas como los informes, Se observan boletas sin firma de fiscalización.</li> </ul>
Desarrollo Humano	CP	CP	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se observa un consecutivo para las boletas y los informes de teletrabajo, existen boletas e informes pendientes de firma tanto de los ejecutivos como de la persona fiscalizadora.</li> </ul>
Dirección Ejecutiva	CP	CP	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen boletas de autorización con fechas distintas a las que se indican una vez elaborado el informe</li> <li>Boletas e informes que se evidencian en el control que tiene la Dirección Ejecutiva que solo se encuentran en formato Word. Boletas firmadas por la Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva, sin que se justifique el cambio de las firmas.</li> <li>Se cuenta con boletas firmadas de forma física.</li> <li>Se indicó vía telefónica que la Licda. Jessica Vargas Vega, quien desempeña un puesto de Asistente Profesional, no elabora boletas ni informes de teletrabajo, sin embargo, se desconoce la justificación respectiva.</li> </ul>
Educación y Capacitación	CP	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada uno de los funcionarios archiva las boletas en carpetas individuales.</li> <li>Se lleva un consecutivo de las boletas e informes.</li> <li>Existen boletas de teletrabajo que solo cuentan con la firma de gerente, quedando pendiente la firma del funcionario y viceversa.</li> <li>Existen boletas e informes pendientes de ingresar por funcionarios.</li> </ul>
Financiamiento	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un consecutivo unificado tanto para las boletas de solicitud de teletrabajo como para los informes, se observaron boletas sin su respectivo informes de labores y de igual forma informes sin su respectiva boleta.</li> </ul>
Promoción	CP	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentran informes con firmas faltantes.</li> <li>En la documentación aportada no se evidencian boletas de teletrabajo de la Gerente de Promoción.</li> </ul>
Secretaría de Actas	C	NC	CP	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se evidencia elaboración de informes de teletrabajo, se indica verbalmente que las labores indicadas en la boleta de teletrabajo quedan evidenciadas en las actas y acuerdos emitidos por esta dependencia, por lo que no se evidencian informes.</li> </ul>

Departamento	Boletas	Informes	Aplica Política de Teletrabajo	Observaciones
Subdirección Ejecutiva	CP	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se observa boleta de autorización de teletrabajo pendiente de firma de la jefatura.</li> </ul>
Supervisión Cooperativa	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se observan inconcistencias en la realización de teletrabajo.</li> </ul>
Tecnologías de Información	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene un consecutivo para la elaboración de las boletas y de los informes, se observan informes sin la firma del funcionario pero si con la firma del fiscalizador.</li> <li>Conversando con uno de los funcionarios se indica que en su caso en particular manejaba el teletrabajo por medio de un calendario sin existir un documento que permita validar las actividades y llevar el control de las tareas realizadas diariamente.</li> </ul>

### **Criterios Establecidos Referentes Al Teletrabajo**

#### ➤ **Oficios de Desarrollo Humano**

Mediante oficio DH 266-2020 dirigido al Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo, Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirector Ejecutivo, Lic. Guillermo Calderón Torres, Auditor Interno, Gerentes y Secretaría de Actas el 22 de julio del 2020, el departamento de Desarrollo Humano remite los siguientes Documentos:

*Manual para uso de modalidad de teletrabajo, este detalla el uso y función de los anexos que se detallan a continuación.*

- *Anexo 1. Boleta Autorización de teletrabajo: La cual debe ser completada por todos los funcionarios que realicen teletrabajo.*
- *Anexo 2. Consecutivo de Boletas de Teletrabajo el cual será exclusivamente usado para llevar el control de las boletas mencionadas anteriormente.*
- *Anexo 3. Informe semanal de teletrabajo, el cual todos los funcionarios que realicen teletrabajo deben presentar a la jefatura correspondiente al finalizar la semana laboral, el mismo debe contar con el visto bueno.*
- *Anexo 4. Estadísticas de teletrabajo, estas deben ser remitidas a Desarrollo Humano semanalmente todos los viernes a más tardar las 3:00 p.m.*

*Los formularios aportados se deben respetar y de uso obligatorio para las personas trabajadoras del INFOCOOP.(Subrayado nuestro).*

Mediante oficio DH 255-2021 del 19 de mayo del 2021, se remite a Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo, Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva, Lic. Guillermo Calderón Torres, Auditor Interno, Gerentes, Licda. María Inés Sequeira Córdoba, Ejecutiva de la Secretaría de Actas y Lic. Jimmy Orozco Mata, Coordinador de la Unidad Financiera de Seguimiento al Crédito, con instrucción de la Dirección Ejecutiva una herramienta para la recolección de informes de labores realizados por los funcionarios de cada uno de los departamentos, cuya finalidad era describir las actividades diarias de los funcionarios del INFOCOOP tanto presenciales como remotas, para lo cual se les convocó a una capacitación para la explicación de la misma. Actualmente solo tres departamentos utilizan esta herramienta de forma parcial.

#### ➤ **Normativa**

Al respecto el Reglamento del Programa de Teletrabajo del INFOCOOP indica en su artículo 20 – *Gerentes. Corresponderá a Gerentes o superiores inmediatos de los puestos que se encuentran bajo el Programa de Teletrabajo, ejercer las siguientes funciones:*

*f. Evaluar las metas del teletrabajador y recomendar las acciones que permitan mejorar su productividad. Para este fin, debe llevar registros y hacer las sesiones de seguimiento correspondientes.*

La Ley General de Control Interno en su Artículo 15.-*Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican

*4.2 Requisitos de las actividades de control Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:*

*e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.*

## **V. CONCLUSIONES**

Si bien la implementación del teletrabajo se dio en su gran mayoría por la pandemia del COVID-19, se determinaron oportunidades de mejora en los controles implementados tanto por parte de las gerencias como de la Comisión de Teltrabajo de la institución.

Existen boletas e informes de teletrabajo en algunas de las áreas que no cuentan con las firmas correspondientes, lo que provoca el incumplimiento del Reglamento de Teletrabajo en cuanto a la fiscalización adecuada de las metas de cada funcionario, así como lo indicado por el Departamento de Desarrollo Humano relativo a la aplicación obligatoria de los machotes remitidos.

No se cuenta con machotes unificados de los formularios de teletrabajo, así como un procedimiento que funcione como guía para los funcionarios y para cada uno de los departamentos en la adecuada utilización de cada uno de los documentos y el proceso a seguir para la realización de teletrabajo.

Lo indicado anteriormente genera inconsistencias en el Sistema de Control Interno de la institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Para Dirección Ejecutiva**

6.1 Girar instrucciones a los responsables de la Comisión Institucional de Teletrabajo a fin de que, en cumplimiento con lo indicado en el Reglamento del Programa de Teletrabajo de la Institución se solicite al departamento de Desarrollo Humano un informe del cumplimiento del teletrabajo de las diferentes gerencias con el fin de aplicar los controles correspondientes para la elaboración y firma tanto de las boletas como de los informes y la justificación en los casos que se modifiquen los mismos.

6.2 Instruir a las gerencias para que de forma obligatoria se elaboren tanto de boletas como los informes para los funcionarios que cuentan con contrato de teletrabajo pero que a la fecha no realizan la presentación de estos documentos para su respectiva aprobación.

**Para la Comisión de Teletrabajo**

6.3 Actualizar los formularios de teletrabajo para que sea una única versión la utilizada a nivel institucional, así como la elaboración del procedimiento respectivo para su aplicación.

**VII. HECHOS POSTERIORES**

Durante la presentación de este informe en formato borrador, realizada el 28 de marzo del presente, la Administración indicó que se está realizando en concordancia con Tecnologías de Información y Comunicación y Desarrollo Humano una herramienta denominada “Sistema de Costeo” la cual si bien inicialmente se hizo para efectos de presupuesto, se coordinó para agregarle adicionalmente a este un seguimiento en tres aspectos: costo, meta y la relación del trabajo diario realizado versus lo planificado en un mes. Se tiene pactado un informe de labores semanal y un conglomerado mensual, esto con el fin de llevar el proceso de teletrabajo y poder tener una evaluación objetiva del trabajo de los funcionarios.

Adicional a esto toda la política de gobierno actual va más enfocada al desempeño, la eficacia y eficiencia en las labores. Con los cambios que se están realizando en la herramienta del desempeño, este se alinea al Plan Operativo Institucional. Se espera a un corto plazo ir implementando en etapas el consolidado de metas contra el presupuesto.

**Funcionaria asignada al estudio:**

**Revisado y aprobado:**

**LICDA. GLORIA SIBAJA QUIRÓS**  
**ASISTENTE EJECUTIVA**

**LICDA. ALEJANDRA CALVO JIMÉNEZ**  
**AUDITORA SUPERVISORA**

GSQ