



Informe de gestión

Código: 2601 A 01.
. Rev.0

Nombre de la Dependencia: Programa Empresarial de Teletrabajo

Período: Marzo 2009 - Julio 2011

Nombre del funcionario: Msc. Herley Sánchez Víquez

Puesto: Coordinadora de Teletrabajo

Fecha de realización: 03-08-2011

Contenido#

Resumen ejecutivo.....	3
Resultados de la gestión.....	4
Referencia de la labor sustantiva de la dependencia a cargo.....	4
Cambios habidos en el entorno durante el período de la Gestión.	6
Estado de la autoevaluación del sistema de Control Interno de la dependencia al inicio y al final de su gestión.....	6
Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno de la dependencia, al menos durante el último año.	6
Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la dependencia.....	6
Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la dependencia, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.	7
Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión...	7
Sugerencias para la buena marcha de la dependencia, si se estima necesario únicamente.....	7
Observaciones sobre otros asuntos de actualidad u otros, que se deben enfrentar o que debería aprovechar por parte de la dependencia, si se estima necesario únicamente	7
Estado actual de cumplimiento de las disposiciones que durante la gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República	7
Estado actual de cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión le hubiera girado algún órgano de control externo.	8
Estado actual de cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.	8

Resumen ejecutivo

Programa Empresarial de Teletrabajo CNFL

El Teletrabajo en la CNFL, consiste en la modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual el funcionario puede desarrollar toda o parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, generando un beneficio tanto a la empresa como a su vida personal y familiar.

En la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A, nace con una iniciativa gubernamental para implementar la modalidad de trabajo como respuesta a la crisis económica, según el Decreto Ejecutivo No.34704-MP-MSTSS publicado en la Gaceta No. 162 del 22 de agosto del 2008 denominado: “Promoción de Teletrabajo en las instituciones públicas.”

Para tal efecto, de la mano con la Gerencia General, se desarrolló la Comisión que integraría el Programa Empresarial de Teletrabajo para la CNFL, quienes por espacio de seis meses desarrollaron la planeación, implementación y evaluación del plan piloto. Es así como el 3 de marzo del 2009, en el Auditorio Guillermo Rohmoser del Edificio Central de la Compañía, se realizó la presentación oficial del plan piloto, el cual se estableció por un periodo de seis meses a fin de determinar su viabilidad antes de extenderlo a otras áreas de la empresa.

Este inició con nueve funcionarios designados, los cuales pertenecen a diferentes Direcciones tales como Servicios en línea 800-Energía (Dirección Comercial), Sección Social Humana (Dirección de Recursos Humanos), Servicios de Internet (Departamento de Usuarios, Dirección de Tecnologías de Información) y Dirección Jurídica. Dentro de estos funcionarios se dispone además de personal que tiene algún grado de discapacidad, así como funcionarios que por aspectos geográficos se les dificulta el traslado desde su hogar hasta su centro de trabajo.

Luego de finalizado el Plan Piloto y observar los beneficios tanto para los funcionarios como para la empresa, la Gerencia General decide apoyar el proyecto y convertirlo en un Programa Permanente, por lo que desde el 2009 se han incorporado a la modalidad 33 funcionarios de diversas dependencias, de los cuales solamente tres han solicitado la salida de la modalidad debido cambio de funciones o de dependencia

Resultados de la gestión

Referencia de la labor sustantiva de la dependencia a cargo.

Actualmente el Programa Empresarial de teletrabajo, además de todo el apoyo y orientación tanto a los funcionarios como a sus jefaturas, se enfoca en el desarrollo de un programa de divulgación cuyo principal objetivo es dar a conocer la modalidad para que más funcionarios se integren a la misma.

Los dos años y 5 meses que lleva la modalidad funcionando en la empresa han permitido evaluar los aspectos positivos tanto para la Compañía como para los funcionarios. Se puede destacar un incremento en los niveles de productividad de los funcionarios incorporados a la modalidad, pues mensualmente su jefatura realiza una evaluación de su desempeño; esto de rebote ha provocado en algunas dependencias la sana competencia pues se ha observado un incremento de la productividad en funcionarios que aún no están en la modalidad. Según las evaluaciones de desempeño realizadas mensualmente a los teletrabajadores, las calificaciones oscilan entre el 85 y el 100.

Por otra parte, uno de los aspectos que representan un valor agregado a la modalidad son los niveles de satisfacción de los funcionarios, los cuales se han mantenido bastante altos. Las evaluaciones aplicadas revelan puntuaciones entre los 90 y 99 puntos, lo que se ha traducido en un mayor compromiso con la modalidad y con la labor que cada uno de ellos desempeña.

Las jefaturas de las dependencias que participan en la modalidad asimismo nos brindan información sobre la satisfacción con respecto al desempeño de los teletrabajadores; el promedio obtenido alcanza los 90 puntos, lo que muestra como realmente el desempeño de los funcionarios que están en la modalidad está contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos de las dependencias donde laboran.

En algunas de las áreas se ha logrado optimizar el uso del espacio físico, ya que se cuenta con varios teletrabajadores, lo que permite compartir espacios alternando sus días de teletrabajo.

Otro de los beneficios que se han observado a nivel personal en los funcionarios es a nivel de la economía familiar, en donde el no estar desplazando a las oficinas, les permite ahorrar en transporte, ya sea en el costo del pasaje del transporte público, o en combustible, parqueos y mantenimiento en los casos de vehículo propio; el rubro de alimentación igualmente ha disminuido, así como el de vestimenta.

Por último, otro de los beneficios tanto para el teletrabajador como para la Compañía es la baja en los índices de incapacidad, las cuales según nos han reportado las dependencias que se encuentran dentro de la modalidad, éstos han disminuido considerablemente.

En cuanto a aspectos negativos de la modalidad, a la fecha el que se ha detectado y en el cual se está trabajando es vencer las resistencias que representa enfrentarse a un cambio cultural que implica el concepto de trabajar desde el hogar, ya que existen una serie de mitos que solamente con la experiencia, ya no de otras instituciones sino de la nuestra, de nuestros funcionarios, se han ido rompiendo, entre ellos destaca que en casa no se trabaja al mismo ritmo que en una oficina, sino que disminuye el rendimiento, que se presta para abusos con el uso del tiempo, que no se ejerce supervisión, etc. Tal como se mencionó anteriormente, los niveles de productividad y satisfacción permiten concluir que nuestros funcionarios por el contrario muestran cada vez más compromiso con sus actividades. Estas experiencias, así como toda la información sobre el proceso de ingreso a la modalidad se está llevando a todas las dependencias de la empresa con el fin de que todos aquellos funcionarios que estén interesados y cumplan con los requisitos establecidos se incorporen a la modalidad.

Ha sido muy importante en la impulsión de dicha modalidad el apoyo de la Gerencia, ya que genera cierto compromiso con las jefaturas donde más se ha detectado resistencia, cuentan con mi apoyo y colaboración en lo que requieran.

Dentro de los puntos específicos administrativos ya fueron comunicados a la persona asignada por Recursos Humanos el Sr Luis Diego Villalobos York, para el cual se hizo una reunión del personal a mi cargo, donde cada uno informo de sus funciones dentro de la dependencia.

Es importante dar seguimiento a:

- Programa de visitas a Teletrabajadores.
- Evaluación mensual emitida por las jefaturas.
- Sugerencias de la Auditoría Interna, como incorporación al SERVI, Modificaciones de la normativa de teletrabajo, incorporación de salud Ocupacional en apoyo a recomendaciones en nuevas incorporaciones.
- Averías diarias en soporte a teletrabajadores.
- Adquisición de extinguidores en conjunto con salud Ocupacional.
- Talleres de Seguimiento y apoyo a Dependencias.
- Adquisición de Tarjeta Corporativa.
- Reuniones mensuales del SGI.
- Divulgación del Programa en diferentes dependencias de la compañía.
- Informe trimestral a Gestión Estratégica.
- Boletín informativo de teletrabajo que se emite electrónicamente a usuarios CNFL.
- Firma Digital y virtualización de dichas formulas para la aplicación de la firma Digital.

- Pagos de internet a Teletrabajadores y aseguramiento en el INS.
- Actualización de expedientes digitales.
- Lo del presupuesto de dicha dependencia lo maneja la Sra. Yolanda Fernandez Mora así como la tarjeta corporativa, por lo que no queda pendiente liquidaciones con respecto a dineros.
- Se firmaron boletas de activos que Perteneían al Programa, así mismo se informo a la persona encargada ahora de Teletrabajo de activos que estaban a cargo de la Dependencia como computadoras y head-seats, automóvil.

Cambios habidos en el entorno durante el período de la Gestión.

Se crearon Normativas con el fin de la debida regulación y Control, del Programa Empresarial de Teletrabajo, apegadas a la Legalidad y en Coordinación con análisis Administrativo.

Estado de la autoevaluación del sistema de Control Interno de la dependencia al inicio y al final de su gestión.

No aplica

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno de la dependencia, al menos durante el último año.

Con respecto a la incorporación del Control Interno, se está en la debida coordinación con funcionarios de esta dependencia para su incorporación, así como al SERVI, como se le indico a Luis Diego Villalobos para su debido seguimiento, ya que se tenía en conjunto con la Gerencia General y esta se independizo, para lo cual requiere estos procesos aparte.

Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la dependencia.

Dejar el programa Establecido en la CNFL, pasarlo de pan piloto a programa permanente de teletrabajo, con una muy buena acogida por los funcionarios y jefaturas que pertenecen al mismo, donde la satisfacción expresada por los mismos y evaluación de desempeño es con altas calificaciones.

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la dependencia, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

- Formulas de Análisis Administrativo nuevas.
- Firma Digital.
- Seguimiento a evaluación y soporte informático.
- Actualización del sitio Web de teletrabajo.
- Seguir implementado formulas digitales, con el fin de no uso de papel, para lo que coordina con el apoyo de David Chacon de informática.
- Coordinación con salud Ocupacional para adquirir extinguidores y asesoramiento en visitas.

Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión.

No aplica

Sugerencias para la buena marcha de la dependencia, si se estima necesario únicamente

-Seguir con el proceso que se venía haciendo de la implementación de firma digital y evaluaciones mensuales con el fin de buscar un mejor desempeño y acompañamiento así como la eliminación de papel.

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad u otros, que se deben enfrentar o que debería aprovechar por parte de la dependencia, si se estima necesario únicamente

No aplica

Estado actual de cumplimiento de las disposiciones que durante la gestión le hubiera girado la **Contraloría General de la República**.

En aspectos generales, la dependencia de teletrabajo, va al día con todos los aspectos administrativos asignados.

No existen incumplimientos de mi persona hacia las recomendaciones emanadas de la Contraloría General de la República, ya que he cumplido en tiempo y forma con la Declaración Jurada de Bienes y caución obligatoria, tampoco hay recomendaciones de otros órganos de control externo que se hubiesen recibido y no atendido.

Estado actual de cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión le hubiera girado algún órgano de control externo.

No aplica

Estado actual de cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

En la última Auditoria se encontró en general todo de acuerdo a lo establecen, algunas observaciones que se ofreció la acción de corrección a la misma auditoria, y ya fueron informadas a Luis Diego Villalobos, el cual tiene pleno conocimiento de las mismas ya que participo en el proceso.

En cuanto al Recurso Humano que cuenta la Dependencia debo mencionar que en términos generales, son trabajadores con un espíritu de cooperación y disposición de asumir nuevos retos, tal como lo han demostrado en la implementación del SGI , auditorias, firma digital, donde dieron muestras de lo señalado anteriormente, para todos los que fueron mis compañeros y compañeras, programa como los miembros de la Comisión de Teletrabajo y la Gerencia General, mi agradecimiento por el apoyo y la dedicación para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

Sin Mas por el momento y poniéndome a sus órdenes para cualquier información adicional.

MSc Herley Sanchez Viquez

Ced: 110110924