

Gestión de riesgo y teletrabajo en Costa Rica: Apuntes para la Universidad Nacional en sociedad del conocimiento

Risk management and telecommuting in Costa Rica: Notes for the National University in the knowledge society

Marly Yisette Alfaro Salas

Luis Diego Salas Ocampo

RESUMEN

El desarrollo del teletrabajo en Costa Rica presenta la tarea de vincular el manejo de los riesgos operativos dentro de sus campos de reflexión y acción. Este constituye un reto aún por asumir por parte de los diferentes actores institucionales que tienen injerencia con el tema. En este trabajo se presentan un conjunto de posibilidades para que la Universidad Nacional de Costa Rica, mediante su Comisión Institucional pueda vincular esta dimensión al ejercicio de su quehacer. Para ello, se hace un recuento tanto del desarrollo legal de ambos temas y de la ruta recorrida por las universidades públicas costarricenses. Se concluye que el momento actual de la Universidad Nacional de Costa Rica, es excelente para realizar esta vinculación desde la estructura de su Sistema de Mejoramiento Continuo.

PALABRAS CLAVE

Teletrabajo; Universidad estatal; Gestión de riesgos; Riesgos operativos; Tecnología

ABSTRACT

The development of teleworking in Costa Rica presents the task of linking the management of operational risks within their fields of reflection and action. This is a challenge yet to be assumed by the different institutional actors that have interference with the issue. This paper

presents a set of possibilities for the National University of Costa Rica, through its Institutional Commission can link this dimension to the exercise of their work. To do this, both the legal development of both issues and the route traveled by the Costa Rican public universities are recounted. It is concluded that the current moment of the National University of Costa Rica is excellent to make this link from the structure of its System of Continuous Improvement.

KEYWORDS

Teleworking; Public University; Risk management; Operational risks; Technology.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta, constituye un esfuerzo de análisis que pretende abordar dos áreas medulares en la actual sociedad del conocimiento. La primera, el teletrabajo como elemento de la vida laboral que está replanteando las relaciones de producción, los parámetros de riqueza y pobreza y el propio acceso a la información. La segunda es la administración del riesgo. Se vive hoy en un planeta donde pese a los esfuerzos de los seres humanos por disminuir la incertidumbre, lo cierto del caso es que por efecto de sobresaturación de la propia información; existen menos posibilidades de control de la información, aunque se conozca más.

Estos dos fenómenos convergen en un área de producción que hoy impacta la misma competitividad país como es la educación superior. El futuro de la propia educación hoy emerge ante la ventana de oportunidad de lo virtual y se encuentra con importantes asimetrías de gestión que deben ser abordadas para que países como Costa Rica pasen de ser economías basadas en factores o en transición como el caso nacional a ser economías realmente de conocimiento. El reto está expuesto, el futuro no solamente es de los que sueñan sino de los que construyen con la esperanza de que lo elaborado mejore la vida de la gente.

Antecedentes del problema

El teletrabajo en América Latina y el Caribe es una realidad. Este se ha desarrollado tanto a lo interno de los diferentes países como a nivel transfronterizo. Tal fenómeno ha sido posible gracias al desarrollo y extensión de las tecnologías de información y comunicación, particularmente, el modelo on line, mediante el desarrollo del internet. Costa Rica no ha estado alejada de esta corriente y algunos piensan que desde la administración Monge ya en el país se venía hablando seriamente de implementar esta modalidad (Alvarado, L y Garro, A, 2009, p. 239).

Existen muchas formas de referirse a esta dimensión de la realidad laboral. Internacionalmente se visualiza a partir de múltiples definiciones, por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo lo ve como:

(...) Una forma de trabajo en la cual el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y (b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación(Organización Internacional del Trabajo, 2017, p. 2).

En Costa Rica, de 1994 al 2006 se realizarán un conjunto de acciones estratégicas que permitirán que, en este último año, se genere el decreto 33147 que declara de interés público el Gobierno Digital. Este será reformado con el decreto 35159 que crea la Secretaria en esta materia. Con este soporte institucional ya en 2006 se implementa la primera experiencia de teletrabajo en el país, con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

El cambio continuará en el 2008. Se promueve el Decreto 34704 donde ya se reconoce la experiencia desarrollada por el ICE y, además, en su artículo 7 se crean una importante cantidad de comisiones con competencias para la implementación de esta modalidad en el sector costarricense. No obstante, queda un gran ausente como lo es la gestión de los riesgos dentro de las diferentes iniciativas para promover teletrabajo (Primera vicepresidencia de la República, Ministerio de trabajo y Seguridad Social y Ministerio de la Presidencia, 2008).

Con este decreto, la cantidad de instituciones se implementan de manera importante con la participación de la Contraloría General de la República, el Poder Judicial, la Procuraduría General de la República y la Compañía de Fuerza y Luz y en ese momento no se ve las implicaciones del área ausente.

Durante el 2009, se implementará otro decreto importante, que busca mediante una discriminación positiva jurídicamente hablando, potenciar esta modalidad para que el sector de mujeres embarazadas participe de ella, mediante el Decreto 35434. En este, el aval del Ministerio de Salud se encuentra presente, sobre todo el en contexto del brote de la enfermedad AHN1 que en este momento afectará al país. En este nuevo decreto, la situación de no presencia del tema de riesgos se mantiene (Presidencia de la República, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2009).

En el 2012 el XVII Congreso Mundial de Telework es celebrado en San José. En la declaración generada tanto International Teleworking Academy y demás actores que organizaron el congreso, establecen varias líneas de acción que promueven incluir al teletrabajo dentro de los planes de modernización del estado, transformación de las legislaciones nacionales y unificación de los criterios de planificación, coordinación y seguimiento de las acciones de aplicación del Teletrabajo. Pese a que dentro de la misma declaración existe un apartado específico de desafíos de implementación del Teletrabajo, el tema de los riesgos operativos es el gran ausente (International Teleworking g Academy, Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo, Universidad de Costa Rica, y Coordinación Nacional de Teletrabajo, 2012).

Un año después como consecuencia de la Declaración entre otras cosas, se generará un nuevo decreto, esta vez el N° 37695-MP-MTSS de Promoción del Teletrabajo en Instituciones Públicas. En esta se hace un relacionamiento importante del tema de teletrabajo con los riesgos cuando señala en el considerando sexto:

(...) Que la Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, N° 8488, indica que la política de gestión del riesgo nacional debe de ejecutarse en forma

transversal incluyendo las Instituciones del Estado Costarricense; para lo cual debe articular los instrumentos, los programas y los recursos públicos en acciones ordinarias y extraordinarias, institucionales y sectoriales, orientadas a evitar la ocurrencia de los desastres y la atención de las emergencias en todas sus fases, para lo cual el Teletrabajo y las Videocomunicaciones se convierten en medios para mantener la continuidad de los servicios públicos (Presidencia de la República, Ministerio de la Presidencia, & Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2013, p. 1).

Ese señalamiento es sumamente importante porque identifica la relación teórica sobre la cual se sustenta, además, porque tendrá otra disposición fundamental para el abordaje de la temática, cuando se señala la creación de una Comisión Interinstitucional de Teletrabajo, que tendrá entre otras cosas las obligaciones señaladas en el artículo cuatro incisos F y G, que indican entre otras:

(...) f) Suministrar a las instituciones participantes, las herramientas básicas para la determinación de: áreas y puestos teletrabajables, criterios de medición, las condiciones de seguridad y salud ocupacional y otras orientadas a los funcionarios que se desempeñen bajo la modalidad de teletrabajo. g) Proveer asistencia a las instituciones participantes, para la determinación de medidas tendientes a regular las condiciones de seguridad y protección de la información (Presidencia de la República et al., 2013, p. 8).

Es en este momento donde por primera vez de forma categórica el tema del riesgo desde el punto de vista del teletrabajo queda claramente estimulado a partir de la legislación.

El artículo 8 de este decreto es sumamente claro con respecto a la responsabilidad de la institución pública en diseñar y adoptar medidas y procedimientos obligatorios en creación, disposición y uso de software, al igual de la protección de los datos generados por la interacción del trabajador con el equipo y considerados además datos públicos. Además, es explícito en la necesidad de acordar entre la institución y el trabajador, las disposiciones sobre el uso, custodia

y mantenimiento de los equipos, así como la protección de datos, así como las responsabilidades y sanciones en casos eventuales de incumplimiento de los términos estipulados. En síntesis, se generaba el marco normativo para la acción técnica a nivel de la gestión de los diferentes tipos de riesgos. Sin embargo, fue derogado en 2015.

En ese año es sustituido por el Decreto 39225. Esta vez en los considerandos, se vinculan al tema de teletrabajo tres conceptos claves, desarrollo, inclusión y transformación del estado. Sin embargo, este instrumento hará que retrocederán los avances preliminares de riesgos logrados en el 2013, sobre todo en materia de control y supervisión. Por ejemplo, en cuanto las responsabilidades de la Comisión Técnica Nacional se indican en su artículo 4 que estos deben suministrar a las instituciones participantes *la orientación* para implementar sus programas de Teletrabajo y omite los criterios de evaluación y control existentes en el Decreto anterior. Igualmente sucede con la responsabilidad de las medidas de seguridad que también es eliminada del decreto.

Adicionalmente, se genera una descentralización de la gestión del riesgo operativo a partir de lo estipulado en el artículo 7, inciso k que señala:

(...) A la institución participante le corresponde verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, por lo que representantes de la institución podrán tener acceso al lugar o centros de teletrabajo, dentro de los límites de la legislación vigente aplicable. En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico bajo la normativa de salud y seguridad ocupacional establecida y permitir el acceso para las inspecciones de las condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo previa notificación y consentimiento del servidor (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de la Presidencia, & Presidencia de la República, 2015, p. 9).

Es a partir de este momento donde las comisiones interinstitucionales son las que tienen la tarea de la determinación de los riesgos y de la gestión de los mismos. Este decreto se constituye en la última versión de la norma existente en la materia.

En el 2017 como consecuencia de la situación del llamado Puente de “La Platina” genera el decreto 40121 Aplicación temporal de teletrabajo dentro del Gran Área Metropolitana por la reparación del puente sobre el río Virilla, ubicado en la ruta nacional 1, sección autopista General Cañas (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de la Presidencia y Presidencia de la República, 2017).

Este decreto parte de una situación de emergencia y busca flexibilizar los mecanismos para que las personas puedan optar por esta modalidad. En ese sentido, otorga poder a las jefaturas inmediatas para “negociar” el enviar al colaborador a esta modalidad. Esta aparente inocente flexibilización y ejecutividad presenta dos problemas trascendentes en materia de gestión de los riesgos operativos. En primer lugar, al darle poder a las jefaturas inmediatas, aunque no indique nada con respecto a las Comisiones Institucionales ni a favor ni en contra, en la práctica, estas son invisibilizadas y eliminadas de facto de cualquier rol en la materia de riesgos y no en pocos casos de cualquier decisión institucional sobre la materia. Esto queda claramente demostrado con el artículo 17 de este decreto, donde traslada la responsabilidad de gestión del riesgo de la información y la protección de la misma al propio trabajador.

Es posible indicar entonces sobre el recorrido jurídico realizado, que, si bien el tema del teletrabajo en este país no es nuevo, existen un conjunto de vacíos sumamente importantes aún que deben ser cubiertos en materia de gestión, dentro de los cuales uno de los más sensibles, es el de los riesgos operativos por parte de las instituciones; debido al vacío nacional de lineamientos estratégicos en esta materia. Como manera de contrarrestar esto, la Coordinación Nacional de Teletrabajo, tratará de mantener mecanismos de control y contención de facto a partir de su experiencia técnica, cosa que le funcionará de mejor manera

en las instituciones de gobierno central, pero no necesariamente en autónomas ni semi autónomas.

Situación de universidades en materia de gestión del riesgo en teletrabajo

Particularmente las universidades públicas costarricenses no necesariamente cumularán juntas con todo lo que se indica como lineamiento sobre teletrabajo por su carácter autónomo, aspecto que hizo que no necesariamente estas pudieran actuar como bloque y además que se desbandaran de las acciones integradas de las instituciones públicas.

Un indicador interesante para determinar esto ha sido el documento del Primer Informe sobre la situación del teletrabajo en Costa Rica (Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo, 2017). El producto reconoce que existe una tendencia creciente a poner en práctica el teletrabajo en el sector público que se justifica fundamentalmente por tres motivos. El primero responde a las disposiciones emitidas por el gobierno en los dos últimos decretos, donde se establece que su aplicación obligatoria en los casos que así proceda. El segundo, obedece al impulso que le ha dado el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), así como a la articulación que se realiza desde el Programa Nacional de Teletrabajo. El tercero, tiene que ver con las experiencias exitosas de las primeras instituciones, lo que fijó las bases para que más entidades se sumen a ésta modalidad laboral.

Lo que el informe omite de manera importante y que constituye uno de los grandes vacíos, es la ruta que las instituciones universitarias han tenido en estos años, desde el 2006. Pese a que el Instituto Costarricense de Electricidad es la primera institución en incorporarse, se desencadena posteriormente la puesta en marcha de un conjunto de proyectos pilotos que desembocará en el desarrollo de experiencias concretas posteriores. Entre ellas se encuentran:

- ICE 2006
- Universidad Estatal a Distancia 2008
- Universidad de Costa Rica 2008
- Compañía Nacional de Fuerza y Luz Plan Piloto 2008
- Poder Judicial 2010

Esta situación es en extremo interesante ya que la incorporación de la educación superior en general está ampliamente documentada (Programa de la Sociedad de la Información y el gestión del conocimiento, 2009), sin embargo en el documento considerado se invisibiliza completamente. Esto a pesar de que la incorporación temprana de la academia en estas iniciativas ha sido incluso evaluada por la propia Universidad Estatal a Distancia que fue la primera institución que participó a nivel de educación superior en un pilotaje (Comisión Institucional de Teletrabajo UNED, 2009).

En esta sistematización se indica entre otras cosas que el tener ya por identidad propia un vínculo con la educación a distancia, permitió tener un mayor dinamismo en la ejecución. Aún de esta manera es posible detectar a nivel del proceso de selección de los tele trabajadores elementos importantes que apuntan a la gestión de los riesgos, entre ellos, el manejo de dimensiones básicas a nivel del equipo tecnológico, la dimensión psico social donde se consideraron variables que apuntan a un manejo técnico del proceso de incorporación al teletrabajo, entre ellas variables relacionadas con la actitud proactiva, la afectividad y la apertura al cambio (Comisión Institucional de Teletrabajo UNED, 2009, p. 15).

Además se indica en este estudio, la utilización del formulario sobre verificación de condiciones sobre teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros, que es un aporte que se ejecuta en el 2008 que aunque presenta insumos en las áreas de ergonomía e instalaciones, deja por fuera importantes dimensiones de la gestión de los riesgos operativos (Instituto Nacional de Seguros y Vásquez, C., 2008). En este estudio el 53% del total de teletrabajadores del piloto (n =53) dijo haber enfrentado situaciones para las cuales no estaba preparado.

En el 2009, se presenta un fuerte ejercicio de sistematización de las distintas experiencias y de las nuevas que venían gestándose. La producción académica sobre todo en tesis de licenciatura y maestría es amplia, sobre todo en las áreas de derecho, gerencia, administración de proyectos y otras. Este fenómeno se ha dado tanto en educación pública como privada.

En el caso de la Universidad de Costa Rica, su incorporación en teletrabajo inicia desde el propio Departamento de Informática que el proceso comienza a generarse a partir del 2008. Específicamente el Centro de Informática comenzó con la fiscalización de un plan piloto y luego un desarrollo mayor. Tal y como señala Castro en esta institución un elemento fuerte que se tomó en cuenta para el desarrollo de este plan fue que la persona que se incorporaría tuviese una serie de características personales relacionadas con el manejo tecnológico ampliamente desarrolladas (Castro, A, 2008, p. 17). Lastimosamente su trabajo no es exhaustivo en determinar qué implicaron esas categorías y mucho menos si el tema de la gestión de los riesgos fue abordado.

En otras sistematizaciones sobre esta universidad, si bien se hacen recomendaciones para la conformación de una Comisión Institucional y el manejo de las competencias, el tema de la gestión de los riesgos operativos para determinar la eficiencia y eficacia del teletrabajo en la academia, será nuevamente ausente (Alfaro, K., 2014).

Otro trabajo que es interesante porque va más allá en términos de la conceptualización de lo que eventualmente podría ser visualizado como riesgo es el de Luis Castro (Castro, L, 2009). Este señala en su apartado sobre seguridad algunos temas que son realmente interesantes en lo que sería el manejo de los riesgos. El primero de ellos, relacionado con la importancia de tener presente el tema de la privacidad y su respecto por parte de la institución (aspecto que no aparece contemplado en ninguno de los decretos), a este respecto menciona:

(...) La universidad será responsable de tomar las medidas de seguridad para garantizar la protección de los datos digitalizados, procesados y por el teletrabajado para fines profesionales, para lo cual es necesario informar al empleado de toda legislación formal y de la institución relacionada con el tema de la protección de datos. La responsabilidad de funcionarios en el cumplimiento de estas normas. Cualquiera de los controles de seguridad que establezca la universidad no podrá violar en ningún momento el derecho a la privacidad del teletrabajador (Castro, L, 2009, p. 120).

En el tema de los riesgos propiamente dichos, este autor remite a la ley No. 6727 de 1982 sobre riesgos en el trabajo. Dentro de su propuesta de reglamento este le asigna la responsabilidad de los riesgos sobre todo a nivel tecnológico al Equipo de Administración de Teletrabajo, figura propuesta por él que cumpliría al menos una parte de las tareas de lo que los decretos han asignado a las comisiones institucionales. Finalmente, este autor toca el tema de la protección de los datos específicos a nivel de intercambio de información teletrabajador – institución, elemento importante poco contemplado.

El caso de la Universidad Nacional (UNA) es de más reciente data. Una serie de pasos importantes se han venido dando. Primeramente, con el oficio VDES-0214- 2015 del 11 de febrero del 2015, se formaliza la intención de incorporar el teletrabajo en su ámbito y solicita el apoyo de la Comisión Nacional de Teletrabajo. Más adelante, por resolución RG-008-2015 del Gabinete de la Rectoría el 14 de abril del 2015, se constituye la Comisión Institucional en este tema, con el propósito de introducir esta práctica laboral en el marco de un plan piloto. Posteriormente, mediante resolución UNA-RG-03-2016 del día 5 de febrero del 2016, se fortalece la Comisión con el ingreso de la Vicerrectoría de Extensión y del Sindicato de la institución.

Como parte de las acciones de esta comisión institucional, se genera una política institucional de teletrabajo. Esta se justifica entre otras cosas, en que la primera implementación de la modalidad según el informe presentado mediante oficio UNA-COMTELE-OFIC-010-2017 presenta resultados muy positivos.

Pese al optimismo de la Comisión Institucional y a la regularidad de su trabajo, lo cierto del caso, es que el tema de la gestión de los riesgos ha sido un gran ausente también.

En términos de estas y todas las universidades es posible preguntarse sobre la existencia de protocolos de seguridad para la transferencia electrónica de datos entre nodos dentro de los campus universitarios y entre las Sedes. Adicionalmente no es posible tener acceso a las estadísticas de ataques de Hackers y sus tipos sobre los servidores de las universidades. Además, los encargados de tecnologías de las universidades estatales han marcado con silencio

las dudas sobre la implementación sobre medidas de mitigación del riesgo y si estas son las mismas que posee alguien que haga trabajo presencial dentro de la institución, así como un tele trabajador.

El otro elemento que destaca de las Universidades Estatales es la ausencia del tema del riesgo operativo dentro de su agenda. Aunque en el caso de la Universidad Nacional, el ente específico que maneja esta área es Salud Laboral, lo cierto del caso, es que la tipología de riesgos asociados a ser tele trabajador tampoco se ha desarrollado.

En síntesis, este apartado permite identificar algunos problemas operativos en materia de teletrabajo y universidades estatales en Costa Rica sobre todo en lo que refiere a la dimensión de la gestión del riesgo, estos son:

Problema 1 El pensamiento existente en el tema de teletrabajo no ha contemplado ni fácticamente ni jurídicamente el tema de los riesgos.

Problema 2 La gestión de los riesgos es descentralizada sin que exista una tipología estándar del manejo de los mismos, ni para el sector público y mucho menos para el sector privado.

Problema 3 Pese a que las instituciones usualmente a nivel normativo poseen lineamientos generales sobre los riesgos, estos no han sido adaptados a la condición de desarrollar una labor tele trabajable y las áreas de adaptación se vuelven mucho más problemáticas en la medida en que la complejidad de los instrumentos del tele trabajador son mayores en manipulación y uso, por ejemplo en el área de tecnología.

Problema 4 Pese a que la legislación ha dado a cada comisión institucional la labor de gestionar y actuar sobre los riesgos operativos que el trabajo puede tener, lo cierto del caso es que no se han dado los criterios técnicos y estratégicos que permita orientar a estos espacios y en el marco del actual decreto, con la pérdida fáctica de poder de estas, se le deposita esta responsabilidad al propio tele trabajador.

Problema 5 Las acciones universitarias en el campo del teletrabajo quizá por su condición de instituciones semi autónomas, no han formado parte activa de los procesos de fortalecimiento del Sistema Nacional de Teletrabajo.

Problema 6. El manejo de los riesgos en Costa Rica a nivel de teletrabajo solamente ha contemplado la parte ergonómica y de instalaciones, sin entrar al tema de la tecnología.

Problema 7 Dentro de las experiencias piloto que se han implementado en la UNED y en la Universidad de Costa Rica, el tema de la gestión de los riesgos operativos no ha estado presente ni como dimensión de análisis ni como realidad operativa.

Problema 8 La Universidad Nacional, aunque ha implementado pilotajes sobre el teletrabajo y el desarrollo de una política, no posee aún la suficiente experiencia en la valoración de los riesgos operativos en los que potencialmente se ha incurrido con los pilotajes.

Problema 9 Pese a que en la Universidad Nacional existe un reglamento del mejoramiento continuo de la institución que puede y deber ser aplicado a la actividad teletrabajable, esto aún no ha ocurrido.

Problema 10 Es posible que la institución UNA como tal tenga una mezcla de dimensiones de gestión de los riesgos a nivel de proceso, resultado y enfoques en la gestión institucionalizada.

Problema 11 Generar un diagnóstico integral sobre los riesgos operativos en teletrabajo puede contribuir de manera importante a mejorar y clarificar los, elementos de riesgo presentes en la institución, pero para ello, técnicamente es medular una proyección o simulación de las consecuencias.

Este último problema, es el que al menos en este momento da un conjunto de posibilidades de operación para la gestión del riesgo en materia de teletrabajo a nivel de universidades, particularmente en el caso de la Universidad Nacional.

Insumos para la generación de un diagnóstico integral de riesgos operativos en materia de

teletrabajo

En Costa Rica, la gestión de riesgos no es nueva en prácticamente ninguno de los campos del conocimiento. Esto porque independientemente de los campos de acción es un buen negocio. Son tres áreas las que han tenido un desarrollo importante en los últimos años: emergencias, finanzas y seguridad.

En la Ley Nacional de Emergencias y prevención del riesgo, este se entiende como probabilidad de que se presenten pérdidas, daños o consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un periodo definido (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2005). Se habla de la gestión de los riesgos como el proceso mediante el cual se revierten las condiciones de vulnerabilidad de la población, los asentamientos humanos, la infraestructura, así como de las líneas vitales, las actividades productivas de bienes y servicios y el ambiente. Es un modelo sostenible y preventivo, al que incorporan criterios efectivos de prevención y mitigación de desastres dentro de la planificación territorial, sectorial y socioeconómica, así como a la preparación, atención y recuperación ante las emergencias.

En la Ley se hace una clara diferenciación entre las amenazas y las vulnerabilidades. Las primeras son de origen histórico y pueden pasar bajo la superficie antes de que un evento inesperado aparezca. En este contexto, salen a reducir todos los aspectos económicos, sociales, culturales e históricos que han generado problemas durante muchos años. Las vulnerabilidades, por el contrario, tal como lo indica la Ley en su artículo cuatro, es una condición intrínseca de ser impactado por un suceso a causa de un conjunto de condiciones y procesos físicos, sociales, económicos y ambientales. Se determina por el grado de exposición y fragilidad de los elementos susceptibles de ser afectados - la población, sus haberes, las actividades de bienes y servicios, el ambiente -

y la limitación de su capacidad para recuperarse. Es entonces que puede concluirse que en la legislación costarricense de gestión del riesgo se establece la fórmula histórica de:

$$\text{Amenaza* Vulnerabilidad= Riesgo}$$

De hecho todo el establecimiento de la política nacional en esta materia se basa en la ecuación antes presentada y se insiste en que la mejor forma de abordar este tipo de situaciones se encuentra en desarrollar un enfoque preventivo visto como la acción anticipada para procurar reducir la vulnerabilidad, así como las medidas tomadas para evitar o mitigar los impactos de eventos peligrosos o desastres; por su misma condición, estas acciones o medidas son de interés público y de cumplimiento obligatorio (Comisión Nacional de Emergencias, 2015, p. 27).

En la administración pública, se han venido tipificando un conjunto de riesgos importantes, entre ellos destacan los éticos (Corte Suprema de Justicia, 2017), de entidades aseguradoras, operativos financieros, de créditos, en aduanas, del trabajo, etc. Sin embargo, no se presenta nada similar a riesgos operativos del teletrabajo. ¿Es acaso que esta se visualizada como una actividad que carece de ellos? Se piensa que tal actividad contempla un conjunto de riesgos inherentes a la labor y que se han creado respuestas institucionales que ayudan a coadyuvar el manejo de los mismos, pero que no los han ubicado claramente como áreas de gestión de lo tele trabajable.

De la legislación existente es posible detectar elementos que cruzan e impactan el desarrollo del teletrabajo, sin que necesariamente esta relación haya sido claramente expuesta. El ente técnico más importante en relación con la gestión de los riesgos en Costa Rica en materia laboral es el Instituto Nacional de Seguros. Esto por cuanto plantea una oferta de acuerdo a la Ley donde todos los trabajadores deben acceder a un seguro de riesgos laborales, aún en la modalidad de teletrabajo.

Para organizar su acción, echa mano del artículo 109 del Código de Trabajo, donde se define lo que es un trabajador a domicilio, en este mismo instrumento jurídico, visualiza el artículo 196 donde se establece que el accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o la pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo, es un accidente de trabajo. En otras palabras indica sin mencionarlo o explicitarlo, que el lugar tele trabajable donde se ejecuta la labor está cubierto por ser parte del contrato establecido de contraprestación de servicios (Ministerio de Trabajo y seguridad social, 1982, p. 90).

En esta misma legislación, pero en el artículo 195, se establece lo que son los riesgos del trabajo, se indica que son los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades. Es posible detectar claramente que, en este caso, la legislación visualiza el riesgo como ya un hecho establecido, lo que obvia el carácter preventivo que en otros cuerpos jurídicos si posee.

Otro de los aspectos que toma el INS es lo relacionado con salud ocupacional. En relación con ello, se obliga a las empresas según las obligaciones contenidas en el artículo 214 inciso d) y artículo 282 del Código de Trabajo a implementar en todos sus lugares de trabajo las medidas correspondientes en este aspecto y además este instituto, según la misma normativa podrá ejercer inspecciones e investigaciones de las condiciones de Salud Ocupacional de los trabajadores en la modalidad de Teletrabajo según los artículos 214, 284 y 299. Para el auditoraje y la construcción de instrumentos a nivel de riesgos, este Instituto utiliza lo expresado en Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo (Instituto Nacional de Seguros y Vásquez, C., 2008a). Curiosamente

las líneas se centran para la verificación en espacio físico, instalaciones y ergonomía, pero se dejan de visualizar otras líneas de gestión importante en materia de teletrabajo, particularmente la parte de gestión de la tecnología.

Tal aspecto llama la atención porque en las Normas del seguro de riesgos del trabajo se establece en el artículo cinco que:

(...) Las normas técnicas homologadas a través del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), sobre salud ocupacional y Sistemas de Gestión Preventiva de los Riesgos Laborales, son documentos de referencia aplicables a la gestión preventiva en salud ocupacional, procesos, métodos y prácticas seguras de trabajo, personas y sistemas; cuyo fin es apoyar el mejoramiento continuo de las condiciones y medio ambiente de trabajo. El Instituto las podrá adoptar como parámetro de evaluación de condiciones de salud ocupacional, en complemento o ausencia de un Reglamento existente sobre el particular, y promoverá su implementación, con independencia de que esta se acredite o no por parte de la empresa, cuando existan las condiciones para ello (Instituto Nacional de Seguros, 2013, p. 8).

En este mismo reglamento, se habla de dos normas generadas por INTECO que son de aplicación en casos donde la normativa quede lo suficientemente clara, estos son INTE 31-06, INTE 18001. En la primera de ellas, se establece según esta instancia que es para proporcionar directrices para identificar los peligros y valorar los riesgos de salud y seguridad ocupacional. Las organizaciones podrán ajustar estos lineamientos a sus necesidades, tomando en cuenta su naturaleza, el alcance de sus actividades y los recursos establecidos (Instituto de Normas técnicas de Costa Rica, 2009). La segunda, está referida a la implementación de propósito, entradas típicas, procesos y salidas típicas en relación con cada requisito de la INTE/OHSAS 18001 (Instituto de Normas técnicas de Costa Rica, 2009).

Pese a que estas normas son de acatamiento, lo cierto del caso es que en materia de tecnología llama mucho la atención que, existiendo parámetros de normalización estos, no sean contemplados a nivel de lo laboral y mucho menos siquiera se sugieran por el INS en materia de teletrabajo. El siguiente cuadro da cuenta de las normas existentes a nivel nacional para la gestión de tecnología:

Tabla No. 1 Normas en materia de gestión de tecnología para el trabajo desarrolladas por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica que tienen vinculación directa con el tema de teletrabajo al 2017

Norma	Código	Propósito	vinculación Teletrabajo
Directrices para la tecnología y comunicación de preparación para la continuidad del negocio.	NTE/ISO/IEC 27031:2017	Describe los conceptos y principios de la preparación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la continuidad del negocio, y proporciona un marco de referencia de métodos y procesos para identificar y especificar todos los aspectos (tales como los criterios de desempeño, diseño e implementación) para la mejora en la preparación de las TIC de la organización para asegurar la continuidad del negocio. Se aplica a cualquier organización (privada, gubernamental y no gubernamental)	MUY ALTA

<p>Gestión de incidentes de seguridad de la información</p>	<p>INTE-ISO/IEC TR 18044-2010</p>	<p>Da asesoramiento y guía en la gestión de incidentes de seguridad de la información. Provee marco de referencia para el manejo de los incidentes de seguridad de la información además de mecanismos para planificación y la preparación para la gestión de incidentes de seguridad de la información, incluyendo producción de documentos. Da lineamientos sobre la gestión de la seguridad de la información, incluyendo la identificación de lecciones aprendidas y mejoras en la seguridad, y el programa de gestión de incidentes de seguridad.</p>	<p>MUY ALTA</p>
<p>Tecnología de Información. Gobernanza de TI. Guía de Implementación.</p>	<p>INTE/ISO/IEC/TS 38501:2015</p>	<p>Orienta sobre el cómo implementar los acuerdos para una gobernanza de TI dentro de una organización. Identifica las actividades clave con las que una organización tiene que comprometerse, para implementar la gobernanza de TI, aclara las funciones y responsabilidades de las partes interesadas clave dentro de la organización, así como proporciona ejemplos de temas por considerar en el diseño de la gobernanza de TI.</p>	<p>MEDIA</p>

Fuente: Elaboración propia con base en (Instituto de Normas técnicas de Costa Rica, 2017).

Este tipo de omisión como se ha indicado, es realizado por la instancia técnica del país que trabaja de manera más cercana con los riesgos en materia laboral. Esto evidencia un primer nudo problemático al que atiende esta investigación como lo es la gran ausencia existente en el tema de teletrabajo de riesgo y de su gestión en términos globales y particularmente en lo que respecta a los riesgos operativos, donde pese a la existencia de normas técnicas de gestión, estos elementos no han sido abordados a nivel jurídico ni institucional.

En la Universidad Nacional de Costa Rica, igualmente se han venido dando algunos pasos en términos de ir visualizando la gestión del riesgo como parte de las tareas medulares que como institución educativa debe desarrollar. En primer lugar, el área de Salud Laboral es la que se encarga de terminar la naturaleza de los riesgos laborales para la institución. Para ello hace uso de un instrumento que ni siquiera establece la diferencia entre un tele trabajador y alguien que labora presencialmente. De hecho, esta área no se ha incorporado ni en acciones que fortalezcan la comisión institucional de teletrabajo y tampoco ha aportado ningún insumo (Área de Salud Laboral Universidad Nacional de Costa Rica, 2017, p. 1).

Adicionalmente la Universidad Nacional ha venido tratando de ejecutar el Reglamento para el desarrollo de un Sistema de Mejoramiento continuo de la gestión universitaria, de hecho, ya ha dado el aval para la presencia de una política en esta materia (Consejo Universitario y Universidad Nacional de Costa Rica, 2014). Existen un conjunto de elementos importantes dentro de la concepción del sistema que fortalece la idea de que esta institución debe desarrollar procesos para la detección temprana del riesgo en todas sus áreas y generación de medidas de contingencia.

El Sistema de mejoramiento continuo (SMCG-UNA) de la Universidad Nacional está compuesto por los siguientes componentes: ambiente de mejoramiento continuo, valoración del riesgo, actividades de mejoramiento continuo, sistemas de información y seguimiento del SMCG-UNA, que incluye la Autoevaluación Institucional, los cuales se interrelacionan y se integran al proceso de gestión universitaria. Además, se desarrollan dos subprocesos: Valoración del Riesgo y Autoevaluación, ambos componentes fundamentales en lo que respecta al teletrabajo.

Dentro del reglamento que orienta el SMCG- UNA el riesgo es entendido probabilidad de que ocurran eventos de origen interno o externo, que tendrían consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos universitarios(Consejo Universitario & Universidad Nacional de Costa Rica, 2016, sec. ALCANCE N° 1 A LA UNA-GACETA N° 5-2016 27). A partir de esta definición se construye un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI-UNA) que se comprende como un conjunto organizado de componentes que interactúan en la ejecución de las actividades correspondientes, para producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la UNA en un nivel de riesgo aceptable y a promover el logro de sus objetivos.

En este marco, se presentan al menos cinco artículos a los que apela directamente en relación con actividades tele trabajables. El primero de ellos es el 31 donde se indica que las características del subproceso de valoración del riesgo institucional (SEVRI) donde se le define como un método de gestión que incluye un conjunto organizado de elementos que interactúan para identificar, analizar, evaluar, administrar, revisar, documentar y comunicar los riesgos asociados con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, con el fin de anticipar su concreción y así coadyuvar en la consecución de dichos objetivos y metas (Consejo Universitario y Universidad Nacional de Costa Rica, 2016, sec. ALCANCE N° 1 A LA UNA-GACETA N° 5-2016 11).

Desde este planteamiento entonces el riesgo debe ser parte medular de la gestión y en los cuales debe existir un alto componente preventivo. Esto adicionalmente se complementa con el artículo 31 donde se indica que parte de las actividades de mejoramiento continuo que tiene toda la institución a partir de esta formulación se encuentra orientada a establecer respuestas concretas a riesgos específicos según su naturaleza y que estas deben estar en proporción con la naturaleza de los riesgos.

Desde el punto de vista de las actividades teletrabajables, se piensa que además de todo lo referido a la parte de seguridad, ergonomía y riesgos de salud, se tiene relación directa con la conservación del patrimonio, la eficiencia y la eficacia de las operaciones y propiamente los sistemas de información. Por ejemplo, existen operaciones que si no se atienden; podrían afectar negativamente la protección del patrimonio institucional, de ahí que sea fundamental lo que el propio artículo 33 indica sobre tener vigilancia en la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes, según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados; a fin de garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos. Pero cómo poder ejecutar esta tarea, sino existe siquiera un diagnóstico de los riesgos que conlleva para el trabajador, los procesos y la propia institución su actividad desde otro ámbito de acción donde media tecnología.

Esto lleva a otro artículo que es medular sobre el teletrabajo y está relacionado con los niveles de eficiencia y eficacia de las operaciones ejecutadas. Si bien es cierto, las experiencias de teletrabajo en la institución son recientes, se piensa que es fundamental el establecimiento de criterios de calidad del desarrollo del mismo, lo que supone tal y como indica el artículo 35 del reglamento, supervisión constante que conlleve, el desarrollo de la gestión de las actividades y la observancia de las regulaciones atinentes al SMCG-UNA, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los

objetivos y metas institucionales. Cómo asegurar esto, cuando en lo tele trabajable media la distancia y la utilización de dispositivos de tecnología.

Por último, el artículo 37 señala que los funcionarios responsables de los procesos universitarios, así como las y los funcionarios universitarios en general, según sus competencias, deben disponer de las políticas, normas, procedimientos, instrucciones, elementos y las condiciones necesarias para que, de manera organizada, uniforme, consistente, oportuna, sistematizada, eficaz, eficiente, confiable y con apego a la normativa aplicable, sea posible obtener, procesar, generar, almacenar, respaldar, recuperar, asegurar y comunicar la información y producción universitaria que requieran los distintos usuarios. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina Sistema de Información. Sobre esta base, qué aspectos deben tomarse en cuenta para asegurar esta labor en la actividad tele trabajable y cuáles son los riesgos en su implementación.

A manera de conclusión

A lo largo de este trabajo ha quedado claro que el tema de los riesgos operativos dentro de la actual discusión de teletrabajo en el campo nacional es inexistente. Igualmente se ha evidenciado que, aunque las universidades públicas han gestionado históricamente estos procesos; no necesariamente lo han hecho en el marco de la Comisión Nacional de Teletrabajo.

Un elemento que destaca como ventana de oportunidad para la incorporación de los riesgos operativos desde la labor tele trabajable, es el hecho de que Universidad Nacional de Costa Rica ya está concibiendo todas sus tareas en el marco de un concepto integral de riesgo dentro de un sistema de gestión. Por ello, se considera medular el trabajar sobre la línea de los establecimientos concretos de los riesgos operativos a nivel de actividades tele trabajables en la educación superior que no solamente aborde las

condiciones y consecuencias de estos sino además que permita el establecimiento de medidas de contingencia para la atención de las consecuencias desfavorables, tomando como caso de análisis la Universidad Nacional de Costa Rica.

Esto es fundamental porque permitirá entre otras cosas, establecer líneas importantes de acción que debe seguir la Comisión Institucional que lleven a una integración completa de esta dimensión dentro de todo el quehacer de la institución en los diferentes niveles, incluido por supuesto la gestión de la tecnología. En particular, sobre ¿Cómo organizar el proceso de intervención para la gestión del riesgo de manera tal que durante el nivel operacional se respete la normativa de la Contraloría General de la República (Contraloría General de la República, 2007)?

Mirar al futuro en materia de gestión institucional ya no es un ejercicio exótico ni una aventura de pocos, es un imperativo de la universidad si quiere seguir siendo competitiva y además marchando al rumbo de los cambios. Los pasos se han comenzado a dar, pero sin duda, aún queda un largo camino.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, K. (2014). El Teletrabajo en la Universidad de Costa Rica Un enfoque de modernización de la gestión. EUCR. Recuperado a partir de <http://setimocongreso.ucr.ac.cr/sites/default/files/ponencias/EGH-41.pdf>

Alvarado, L, & Garro, A. (2009). *Gobierno Electrónico en Costa Rica* (Licenciatura en Derecho). Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Recuperado a partir de http://ijj.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/gobierno_electronico_en_costa_rica.pdf

Área de Salud Laboral, & Universidad Nacional de Costa Rica. (2017). Solicitud de análisis de riesgos laborales. Recuperado a partir de <http://www.documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/3893>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, N° 8488 § (2005). Recuperado a partir de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=56178&nValor3=84696¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=2&strSim=simp

Castro, A. (2008). El Teletrabajo en la UCR, retos de la sociedad de la información. Centro de informática de la Universidad de Costa Rica. Recuperado a partir de <https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/revistaci2baja.pdf>

Castro, L. (2009). *Propuesta de un modelo de teletrabajo para la Universidad de Costa Rica* (Tesis de Maestría en Administración y Dirección de empresa). Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Recuperado a partir de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27839/Tesis%20de%20Teletrabajo%20Alonso%20Castro%20Mattei.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo. (2017). *Primer Informe Nacional de Teletrabajo en Costa Rica*. San José, Costa Rica. Recuperado a partir de <http://ciidtt.org/sites/default/files/2017-04/PrimerInformeTeletrabajo.pdf>

Comisión Institucional de Teletrabajo UNED. (2009). *Informe Plan Piloto de Teletrabajo Universidad Estatal a Distancia Costa Rica* (p. 137). Paraninfo Daniel Oduber: Universidad Nacional Estatal a Distancia. Recuperado a partir de http://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Textos/Informe_Plan_Piloto_de_Teletrabajo_UNED_2009.pdf

Comisión Nacional de Emergencias. (2015). Política Nacional de Gestión de Riesgos 2016-2030. Comisión Nacional de Emergencias. Recuperado a partir de

http://www.pgrweb.go.cr/docsdescargar/Normas/No%20DE-39322/Version1/POLITICA_NACIONAL_GESTI%C3%93N_RIESGO.pdf

Consejo Universitario, & Universidad Nacional de Costa Rica. Políticas institucionales del sistema de mejoramiento continuo de la gestión universitaria, acta No. 3391 GACETA ORDINARIA N° 9-2014 § (2014). Recuperado a partir de <http://www.documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/3160>

Consejo Universitario, & Universidad Nacional de Costa Rica. Reglamento del sistema de mejoramiento continuo de la gestión de la Universidad Nacional, § ALCANCE N° 1 A LA UNA-GACETA N° 5-2016 (2016). Recuperado a partir de <http://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/3161>

Contraloría General de la República. Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, N-2-2007-CO-DFOE § (2007). Recuperado a partir de https://www.google.com/url?q=https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2017/SIGYD_D_2017004978.pdf&sa=U&ved=0ahUKEwjg4e-rzo7UAhXLSiYKHx0oCJgQFggFMAA&client=internal-uds-cse&usg=AFQjCNHcNliHI7smuaiXYJIMfA47P56-PQ

Corte Suprema de Justicia. Procedimiento para la identificación de los procesos sensibles de riesgo ético en el Poder Judicial, Boletín Judicial 92 § (2017). Recuperado a partir de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84035&nValor3=108233¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=1&strSim=simp

Instituto de Normas técnicas de Costa Rica. (2009). Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional. Directrices para la implementación de la norma INTE/OHSAS 18001:2009.. Recuperado a partir de <https://www.inteco.org/shop/product/inte-ohsas-18002-2011-sistemas-de-gestion-en-salud-y-seguridad-ocupacional-directrices-para-la-implementacion-de-la-norma-inte-ohsas-18001-2009-1059?search=+inte+18001>

Instituto de Normas técnicas de Costa Rica. (2017). Instituto de Normas técnicas de Costa Rica. Recuperado a partir de <https://www.inteco.org/>

Instituto Nacional de Seguros. Normas del seguro de riesgos del trabajo, El Alcance N° 30 a La Gaceta N° 113 § (2013). Recuperado a partir de http://www.pgrweb.go.cr/Scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=71427&strTipM=FN

Instituto Nacional de Seguros, & Vásquez, C. (2008a). Documento técnico sobre teletrabajo. Instituto Nacional de Seguros. Recuperado a partir de http://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/rh/salud_ocupacional/DOCUMENTO_TECNICO SOBRE_TELETRABAJO_INS.pdf

Instituto Nacional de Seguros, & Vásquez, C. (2008b). Formulario de verificación de condiciones de teletrabajo. Recuperado a partir de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27839/FORMULARIOINSPECCIONTELETRABAJO.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

International Teleworking Academy, Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo, Universidad de Costa Rica, & Coordinación Nacional de Teletrabajo. (2012, agosto 31). Declaración de San José. Declaración. Recuperado a partir de http://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Textos/Declaracion_San_Jose_Telework_2012.pdf

Ministerio de Trabajo y seguridad social. Ley sobre Riesgos del Trabajo, 6727 § (1982). Recuperado a partir de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=190&nValor3=200¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=1&strSim=simp

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de la Presidencia, & Presidencia de la República. (2015, octubre 21). Decreto N°39225 de la

República de Costa Rica sobre aplicación el teletrabajo en instancias públicas. Recuperado a partir de <http://www.mcj.go.cr/ministerio/organizacion/teletrabajo/files/Decreto%2039225.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de la Presidencia, & Presidencia de la República. (2017, enero 13). Decreto N°40121 de la República de Costa Rica aplicación temporal del teletrabajo dentro del Gran Área Metropolitana por reparación del puente sobre el Río Virilla, ubicado en la ruta nacional 1, sección de la autopista General Cañas. Recuperado a partir de <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/decretos/Decreto-40121-MTSS-MOPT-MICITT.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2017, febrero 15). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral [Resumen]. Recuperado el 25 de mayo de 2017, a partir de http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_544226/lang--en/index.htm

Presidencia de la República, Ministerio de la Presidencia, & Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto Ejecutivo Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, N° 37695-MP-MTSS § (2013). Recuperado a partir de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74891&nValor3=101980&strTipM=TC

Presidencia de la República, Ministerio de Salud, & Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto Ejecutivo sobre Implementación del Teletrabajo en mujeres que se encuentren en estado de embarazo que presten servicios en Instituciones Públicas y Empresas Públicas del Estado y todas la empresas del Sector Privado, N° 35434-S-MTSS § (2009). Recuperado a partir de <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/876/Decreto%20No.35434-S-MTSS.pdf>

Primera vicepresidencia de la República, Ministerio de trabajo y Seguridad Social, & Ministerio de la Presidencia. Decreto Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, Pub. L. No. 34704 (2008). Recuperado a partir de

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63782&strTipM=TC

Programa de la Sociedad de la Información y la gestión del conocimiento. (2009). *El Teletrabajo en Costa Rica* (pp. 331–354). Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Recuperado a partir de http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap10_2009.pdf