

CGR evaluó diseño y plataforma del Bono Proteger

La CGR realiza actualmente un proceso de fiscalización sobre el **Bono Proteger**, de la cual emitió ya dos reportes sobre los temas de **diseño del programa y de la plataforma tecnológica** implementada para la gestión del mismo. Los resultados se resumen a continuación:

1) DISEÑO DEL PROGRAMA



El análisis evidenció, que a pesar de los esfuerzos realizados por el MTSS y el IMAS para diseñar el Bono Proteger, se requiere fortalecer la **trazabilidad del objetivo general** con el problema identificado y los **efectos propuestos en la cadena de resultados**, así como **definir objetivos específicos** que contribuyan al alcance del proyecto como un todo. Se requiere fortalecer el monitoreo y la evaluación de la intervención pública mediante la definición de indicadores, metas, líneas base e instrumentos de evaluación.

2) PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La CGR analizó los **acuerdos de niveles de servicio que brinda el proveedor** y las responsabilidades de la contraparte. Determinó que se requiere el **establecimiento de acuerdos mínimos de niveles de servicio** entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y la empresa desarrolladora, para garantizar la operación en términos del servicio mínimo requerido, tiempo de respuesta al usuario, y resolución de incidentes a solicitud del Ministerio, mismo que debe incorporar a su Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) como contraparte técnica en la implementación de dicha plataforma.

Poseen	Carecen
<p>Términos cualitativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Soporte <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad <input checked="" type="checkbox"/> Confidencialidad <p>Términos cuantitativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Espacio para almacenar información de aproximadamente para 1 millón de solicitantes <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad 24/7 <input checked="" type="checkbox"/> Ventana máxima de pérdida de 4 horas <input checked="" type="checkbox"/> Conservación de respaldos hasta por 30 días 	<p>Términos cualitativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> El servicio mínimo requerido <input checked="" type="checkbox"/> Tiempo de respuesta al usuario <input checked="" type="checkbox"/> Resolución de incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Solicitudes del MTSS <p>Términos cuantitativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Métricas para evaluar la calidad y cumplimiento del servicio.

A través de los siguientes enlaces, puede acceder a ambos reportes: <https://sites.google.com/cgr.go.cr/covid-19/reportecgr-informes-de-auditor%C3%ADa/ACE-diseno-y-control-del-programa-Bono-Proteger> / <https://sites.google.com/cgr.go.cr/covid-19/reportecgr-informes-de-auditor%C3%ADa/ace-plataforma-tecnologica-implementada-para-gestionar-el-bono-proteger>

De igual forma mediante el siguiente enlace encontrará declaraciones del Gerente del área de Servicios Sociales, Manuel Corrales Umaña: https://youtu.be/hX_fs-zNekk