

**Al contestar refiérase
al oficio N° 19968**

16 de diciembre, 2020
DFOE-SOC-1256

Licenciada
Geaninna Dinarte Romero
Ministra
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (MTSS)

Licenciado
Juan Luis Bermúdez Madriz
Ministro
MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO E INCLUSIÓN SOCIAL (MDHIS)

Estimados señores:

Asunto: Respuesta a las observaciones al borrador del informe de carácter especial sobre la plataforma tecnológica implementada para gestionar el Bono Proteger.

Mediante el oficio N° 19290 (DFOE-SOC-1189) del 07 de diciembre de 2020, se comunicó los borradores de informe con los resultados de las auditorías ejecutadas por la Contraloría General en relación con el Bono Proteger, los cuales fueron expuestos a funcionarios de esas instituciones el 08 de diciembre de 2020.

Al respecto, se recibió el oficio N° MTSS-DMT-OF-1515-2020/MDHIS-221-12-2020 del 14 de diciembre de 2020, con las observaciones sobre los mencionados borradores de informe.

Una vez ejecutado el análisis de las observaciones al Borrador de Informe sobre la plataforma tecnológica implementada para gestionar el Bono Proteger, se adjunta un anexo con el detalle de la valoración realizada para cada una de ellas.

Atentamente,



Lic. Manuel Corrales Umaña, MBA
GERENTE DE ÁREA

VMRS/JPVS/AFRA/jsm

Adjunto: Lo indicado.

Ce: Licda. Jensie Bolaños Vega, asesora de Despacho MTSS.
Lic. Marcos Solano Chacón, director Nacional de Empleo.

G: 2020002318-1

ANEXO ÚNICO

VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA IMPLEMENTADA PARA GESTIONAR EL BONO PROTEGER

Nro. Párrafos	Observaciones de la Administración sustentadas documentalmente	¿Se acoge?	Argumentos CGR
<p>Párrafo 1 del apartado ¿Qué encontramos? (Resumen Ejecutivo)</p>	<p>Tal y como se informó desde el inicio del proceso de esta auditoría, la plataforma es el resultado de una donación que la empresa Continuum Data Center S.A., realizó al Gobierno de la República. Y es importante, recordar cronológicamente lo acontecido, para no perder de vista la perspectiva del esfuerzo sobre humano que requirió materializarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud declara pandemia internacional, producto del COVID-19. • Costa Rica hizo declaratoria nacional de emergencia producto del COVID-19, el pasado 16 de marzo del 2020. • El ofrecimiento de donación se realizó el pasado 27 de marzo de 2020. • La plataforma se puso a disposición de la ciudadanía, el pasado 09 de abril del 2020. <p>Quiere decir, que en menos de un mes de haberse declarado el estado de emergencia a nivel nacional, los costarricenses y extranjeros en condición migratoria regular, ya contaban con una herramienta tecnológica que les permitía aspirar a un subsidio temporal de desempleo para coadyuvar en la satisfacción de sus</p>	<p>No</p>	<p>Una vez valorados los argumentos expuestos, este Órgano Contralor, dentro de la versión final de la presente auditoría, mantiene la redacción de dicho párrafo, en vista de que los aspectos indicados, efectivamente, corresponden a oportunidades de mejora en la administración de la plataforma tecnológica.</p> <p>En cuanto a lo mencionado sobre las circunstancias extraordinarias en que se desarrolló la plataforma, esta Contraloría General reconoce a lo largo del documento los hitos y circunstancias que dieron origen al Bono Proteger y la plataforma para su gestión.</p> <p>Tal como señala la Administración, con el corto tiempo en el que se dio el diseño, pruebas y puesta en ejecución, es esperable que se requieran ajustes, lo cual refuerza lo señalado por este Órgano Contralor, en el marco de la normativa aplicable, en el sentido de que por tratarse</p>

<p>necesidades básicas, sin necesidad de desplazarse y exponerse al virus.</p> <p>Es por ello que mediante oficio N° MTSS-DMT-OF-1008-2020/MDHIS-150-08-2020 del 21 de agosto, se trató de reiterar al ente de control que la plataforma del bono proteger se creó en circunstancias extraordinarias a efectos de que las consideraciones respecto a las posibles deficiencias que pudiera identificar, no perdieran de vista el contexto en el que nos encontramos. Sin duda alguna, el objetivo es generar consciencia de que los mecanismos de implementación ante una emergencia de este tipo y bajo la complejidad de planificar una solución pronta transcurren sobre respuestas excepcionales.</p> <p>Tal y como lo menciona el modelo de Boone y Snowden, ante una coyuntura de este tipo, en momentos de complejidad, hay que “experimentar-detectar-responder”. Esto hace que el diseño del proyecto y demás etapas tenga ajustes sustantivos en el proceso para poder cumplir con los objetivos.</p> <p>De manera que, al trabajar con una plataforma diseñada en tiempo récord, ha implicado requerimientos evolutivos y urgentes, dada la naturaleza de su génesis y funcionamiento. Estos ajustes han permitido con el tiempo avanzar gradualmente en mejorar la funcionalidad de la plataforma. Es algo comprensible en cualquier desarrollo de este tipo, y sobre todo dado el reducido tiempo con el que se contó para su diseño, pruebas y puesta en ejecución que se realicen ajustes en la plataforma.</p>		<p>de una emergencia, deben desplegarse las actividades de control mínimas que permitan tener claridad respecto de los servicios que se requieren y sus atributos, así como los servicios efectivamente recibidos (Norma 4.1 de las Normas técnicas para la gestión y control de tecnologías de información N-2-2007-CO-DFOE), de forma que ante todo prevalezca una gestión administrativa transparente, útil y razonable que satisfaga los fines públicos (Norma 4.5.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE).</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>En cuanto a los acuerdos de nivel de servicio, tal y como se informó en oficio N° MTSS-DMT-OF-1378-2020/MDHIS-0193-11-2020, no fue posible</p>		
<p>Párrafo 4 del apartado ¿Qué encontramos? (Resumen Ejecutivo)</p>	<p>Tal y como se informó en oficio N° MTSS-DMT-1008-2020, ya se han iniciado las gestiones de coordinación <i>“para transitar la Plataforma Proteger hacia el MTSS, ese proceso implica identificar los requerimientos para ello, a saber: códigos fuente, detalle de la infraestructura de la plataforma, almacenamiento y respaldo de la información, capacidad de almacenamiento, expedientes de verificación.</i></p> <p><i>Adicionalmente, en este marco se debe considerar la seguridad informática y de la protección de los datos personales en la transición. Sin embargo, dado que la plataforma está en pleno desarrollo y se cuenta aún con tiempo, no se tiene aún definida una ruta para el proceso de tránsito.”</i></p> <p>Sobre este último punto, es importante recalcar que el convenio de cooperación estipula en su cláusula octava, que el mismo tendrá una duración de 1 (un) año, eso quiere decir que, la Administración está en tiempo para ejecutar las acciones señaladas. Por tanto, se solicita al ente contralor, valorar la posibilidad de modificar la redacción del informe, en virtud de que la Administración no ha cometido falta alguna al respecto.</p>	<p>No</p>	<p>Tal como se consigna en el borrador de informe, en el apartado de mejoras implementadas durante la auditoría y en el apartado de resultados, la Administración ha realizado gestiones de coordinación para el traslado de la plataforma al MTSS, en cuanto a los requerimientos de infraestructura y capacitación; sin embargo aún no se ha definido el recurso humano requerido y la estrategia para el aseguramiento de que, una vez efectuado el traslado, se eliminen los datos y respaldos de los centros de datos donde actualmente se encuentran.</p> <p>En cuanto a la indicación de que se cuenta todavía con tiempo, dado lo que estipula la cláusula octava del convenio, debe tenerse en consideración que dicha cláusula contempla también que las partes pueden finalizar anticipadamente el convenio, y que este puede rescindirse unilateralmente cuando medien motivos de interés público, caso fortuito o fuerza mayor. De manera que, si bien se espera la finalización en abril de 2021, al cumplirse un año, ello no exime a la Administración de estar preparada, en caso de que, por motivos extraordinarios, deba realizarse el traslado en un momento</p>

			<p>diferente al previsto. Respecto al aseguramiento de la eliminación de los datos en los centros de datos actuales, dicha tarea es de vital importancia, independientemente del momento en que se realice el traslado de la plataforma al MTSS.</p> <p>De manera que, de acuerdo con lo anterior, la ruta para el proceso de tránsito, ya debería de estar elaborada.</p> <p>Así las cosas, dicho párrafo se mantiene en los mismos términos en la versión final de la presente auditoría.</p>
2.18	<p>Se informa que: posterior a la sesión de trabajo que se menciona en el informe, se solventó la conexión con el Tribunal Supremo de Elecciones. Se aporta la documentación de soporte.</p>	Parcial	<p>Sobre el particular, se ajusta la redacción del párrafo, dentro de la versión final de la presente auditoría, a efectos de consignar que la Administración informa haber realizado el ajuste correspondiente a la toma del dato de personas fallecidas directamente de la base de datos del Registro Civil del Tribunal Supremo de Elecciones.</p> <p>No obstante, se mantiene la condición a efectos de que en la etapa de seguimiento de las disposiciones pueda verificarse la efectiva implementación del ajuste, ya que en la imagen adjunta remitida solo se visualiza un ejemplo, sin poder identificar si la implementación corresponde efectivamente a la totalidad de la plataforma.</p>

			<p>En cuyo caso, dicho párrafo se modifica en la versión final de la presente auditoría, en los siguientes términos:</p> <p><i>“La validación de la variable “Fallecido” se realiza en la base de datos del SINIRUBE; no obstante, en los casos de personas no registradas en dicha base de datos, el sistema asume que no están fallecidas; asimismo, se identificó personas registradas en SINIRUBE, a las cuales no se había actualizado su defunción. Si bien la actualización de las bases de datos externas escapa del control de las partes involucradas en la plataforma tecnológica para la gestión del Bono Proteger, esta cuenta con conexión a la base de datos del Registro Civil del TSE, la cual es la fuente primaria que provee ese dato más actualizado. Al respecto, la Administración informó¹ que se solventó la conexión con el TSE para obtener dicho dato; sin embargo este órgano contralor verificará su efectiva implementación como parte de la etapa de seguimiento de disposiciones”.</i></p>
<p>Disposiciones 4.5 4.6 4.7</p>	<p>De forma general, se solicita valorar la redacción de las mismas, ya podría interpretarse como coadministración. Se adjunta oficio N° DGAF-DTIC-OF-351-2020, de fecha 10 de diciembre de 2020, mediante el cual, el órgano técnico encargado de</p>	<p>No</p>	<p>Con respecto a la disposición 4.5, se mantiene su redacción, puesto que lo requerido es una actualización del procedimiento para el desarrollo de aplicaciones tecnológicas del MTSS, con</p>

¹ Oficio MTSS-DMT-OF-1515-2020 MDHIS-22 del 14 de diciembre de 2020.

	<p>materializar las disposiciones de este informe, realiza una serie de observaciones en cuanto a los plazos otorgados.</p>	<p>el fin de que considere qué pasos y documentación se requiere para evidenciar la gestión institucional, pero corresponde a la Administración determinar esos pasos y documentación requeridos.</p> <p>En cuanto a la disposición 4.6, se mantiene su redacción, en vista de que, al igual que lo indicado en el caso anterior, corresponde a la Administración determinar qué tareas requiere para garantizar que los procesos de migración de aplicaciones y datos administrados por terceros y su posterior eliminación, sean efectivos y seguros.</p> <p>Sobre la disposición 4.7, se mantiene su redacción por cuanto el traslado de la plataforma por canales tecnológicos seguros por parte de la empresa Continum Datacenter y el Instituto Costarricense de Electricidad, está consignado en el artículo 28 del Decreto Ejecutivo N° 42305-MTSS-MDHIS. En línea con lo anterior, la disposición es clara en atribuir a la Administración la responsabilidad por la implementación de las acciones que requiera para garantizar el traslado de la plataforma y los datos relativos al Bono Proteger al MTSS y la eliminación de datos y respaldos en equipos de terceros.</p> <p>Finalmente, en cuanto a los plazos otorgados, la Administración no deja claro</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>cuál es la objeción, además que el oficio N° DGAF-DTIC-OF-351-2020 al cual se hace referencia no se adjuntó a la respuesta. No obstante, se hace la observación de que los plazos se definieron considerando la fecha prevista para la finalización del convenio entre el MTSS y Continum Datacenter y el traslado de la plataforma y los datos a ese Ministerio.</p> <p>Finalmente, no se omite señalar que este Órgano Contralor emitió las disposiciones de marras en el ejercicio de su potestad de dictar las instrucciones y órdenes dirigidas a los sujetos pasivos, que resulten necesarias para el cabal ejercicio de sus funciones de control y fiscalización (Artículo 12 de la Ley 7428 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República).</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------