



*Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*  
*Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social*

---

16 de Noviembre del 2020  
MTSS-DMT-OF-1378-2020  
MDHIS-0193-11-2020

Señor

Manuel Corrales Umaña

**Gerencia del Área de Fiscalización de Servicios Sociales**

**División de Fiscalización Operativa y Evaluativa**

**Contraloría General De La República**

**Asunto: Información sobre acciones implementadas por la Administración en relación con las áreas de mejora identificadas en el proceso de auditoría del Bono Proteger.**

**Referencia: Oficios N °DFOE-SOC-1076 (17184) y DFOE-SOC-1077-2020 (17205)**

Reciba un cordial saludo. Por este medio damos respuesta a los oficios N° DFOE-SOC-1077 (17205) y DFOE-SOC-1076 (17184), mediante los cuales el órgano contralor solicita información sobre las acciones implementadas en las áreas de mejora identificadas por la Contraloría en los informes N° AUD-281 y AUD-282 relacionados al diseño y control para mejorar el programa Bono Proteger: Objetivos, indicadores y evaluabilidad; así como otros elementos identificados en el reporte de auditoría sobre la plataforma tecnológica implementada para gestionar el Bono Proteger: Acuerdos de nivel de servicio, roles y funciones.

En este contexto, es de suma importancia para la Administración reiterar ante el órgano contralor que, un factor que ha caracterizado el diseño, formulación, ejecución y monitoreo del Programa Bono Proteger en estos 7 meses ha sido la adaptabilidad en función del valor público.

Hemos insistido es que el Programa Bono Proteger, como intervención pública, no puede ser entendida -ni evaluada- sin profundizar en la complejidad del diseño de una política de protección social en el contexto de una Emergencia Nacional como la provocada por la pandemia de COVID-19, por su naturaleza, envergadura, alcance e impacto.

Un elemento central del diseño del Programa se basó en una rápida pero significativa digitalización y virtualización del proceso de solicitud, lo que permitió evitar traslados y la



*Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*  
*Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social*

---

gestión de documentación de forma física y manual en contexto de pandemia. Así mismo, para el proceso de verificación, análisis y priorización, se utilizaron las bases de datos y registros administrativos existentes, incluyendo Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), el Registro Civil, y el Sistema Nacional de Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), algo que ha representado un salto cuantitativo y cualitativo en la gestión de programas de esta naturaleza; con arreglo de las disposiciones de Ley.

En este contexto, la Administración de manera oportuna procurando la inclusión de personas con dificultades de acceso o accesibilidad a la plataforma virtual -incluyendo personas con discapacidad- implementó acciones para disponer de servicios de intermediación y facilitación tecnológica en todo el país. Esto, junto con la colaboración de CONTINUUM DATA CENTER, y la disponibilidad presupuestaria aprobada por la Asamblea Legislativa de diversas fuentes de financiamiento, ha permitido beneficiar a más de 700.000 personas con el subsidio que forma parte del Programa, según se ha reportado cada mes mediante Informes Mensuales de Seguimiento a la Ejecución, así como un impacto sustancial en la bancarización de cerca de 200.000 personas mediante la coordinación con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Como ha sido acreditado ante la Contraloría General de la República, en estos 7 meses han convergido procesos de diseño, seguimiento, auditoría interna y externa, y un sinnúmero de solicitudes de información y requerimientos, incluyendo aquellas emanadas del órgano contralor, como de la Asamblea Legislativa, de la Defensoría de los Habitantes, medios de comunicación y la ciudadanía en general; todo en el marco de la coordinación interinstitucional, una permanente gestión de la información y la ejecución de las transferencias para las personas beneficiarias, junto con actividades de gestión de riesgos y control.

En la práctica, estos procesos de control y rendición de cuentas, han representado una alta demanda de capital humano, en una dimensión similar a la de planificación y ejecución de esta intervención pública de tan alta complejidad; en el contexto de la atención de la crisis humanitaria provocada por COVID-19. Por ello, reiteramos la importancia de que el Programa Bono Proteger sea evaluado tomando en consideración su naturaleza y el contexto nacional y mundial en el que surge como una política social de Emergencia, así como su adaptación a los cambios en el régimen legal.



*Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*  
*Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social*

---

En este marco, las instituciones le comunican a la Contraloría General de la República las acciones correctivas que se han implementado a la fecha para cada área de mejora identificada en los reportes emitidos por el órgano contralor, o en su defecto se informa sobre las acciones que se tienen planificadas para su atención.

Adjunto a esta nota se anexa la matriz según lo indicado en los oficios N° 17205 (DFOE-SOC-1077) y 17184 (DFOE-SOC-1076) en formato Excel, así como la documentación de soporte indicada.

Con base en lo anterior, y de conformidad con el oficio N° DFOE-SOC-1119 de fecha 12 de noviembre de 2020, solicito se tenga por atendida en tiempo y forma, nuestra respuesta.

Atentamente,

**Juan Luis Bermúdez Madriz**  
Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión  
Social

**Geanina Dinarte Romero**  
Ministra de Trabajo y Seguridad Social

Adjunto:

Matrices de acciones de mejora (Excel)  
Matriz de Cadena de Resultados Programa Proteger revisada (Excel)

DVA/JLBM // JBV/GDR

*C.C. Natalia Álvarez Rojas, Viceministra de Seguridad Social.*  
*Javier González Castro, Auditor General.*  
*Marcos Solano Chacon, Dirección Nacional de Empleo.*  
*Viria Melissa Rodríguez Salas, [viria.rodriguez@cgr.go.cr](mailto:viria.rodriguez@cgr.go.cr).*  
*José Fabio Jiménez Méndez, [fabio.jimenez@cgr.go.cr](mailto:fabio.jimenez@cgr.go.cr)*