

BONO PROTEGER

GUÍA PARA LA FACILITACIÓN TECNOLÓGICA

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Instituto Mixto de Ayuda Social



La presente guía va dirigida a **instituciones públicas del Gobierno Central, Instituciones descentralizadas y Gobiernos Locales** que voluntariamente habiliten proceso de intermediación tecnológica para que la ciudadanía cuente con canales más cercanos de acceso a la solicitud del BONO PROTEGER.

Facilitación tecnológica: es el acompañamiento en la interacción entre una persona solicitante del Bono Proteger y los dispositivos electrónicos y la plataforma web en los que se realiza la solicitud del beneficio.

Objetivo regular la facilitación que realicen instituciones públicas para ampliar el acceso y orientación tecnológica a personas que no cuentan con dispositivos electrónicos (computadoras, teléfonos inteligentes, o tabletas) o conexión a internet, o cuya situación personal (nivel de escolaridad, discapacidad, lengua¹, otros) le representa una barrera para concretar su solicitud del Bono Proteger en la plataforma proteger.go.cr

Servicios de facilitación tecnológica habilitados el MTSS y el IMAS:

- **Chat en línea:** dirigido a quienes necesitan orientación dentro de la plataforma web para el llenado del formulario de solicitud.
- **Centro de llamadas:** dirigido a quienes necesitan orientación remota en el proceso de llenado desde sus propios dispositivos y conexión a internet mediante el número gratuito disponible en el **800-000-4627**

Servicios de facilitación tecnológica de OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

(incluyen una o ambas de las siguientes modalidades)

- **Acompañamiento y orientación:** servicio presencial, extramuros (en campo) o institucionalizado el cual es brindado por una o varias personas funcionarias públicas² que, con resguardo de confidencialidad, acompaña a la persona solicitante en cada paso del llenado del formulario de solicitud.
- **Espacio tecnológico:** habilitación de un espacio físico habilitado en una institución pública para el uso libre y ordenado³ de dispositivos electrónicos con conexión a internet para personas que no dispongan del acceso a la tecnología.

¹ Se debe propiciar abordaje pertinente culturalmente para poblaciones y territorios indígenas.

² El acompañamiento y orientación puede ser realizado por equipos interinstitucionales

³ Se recomienda el uso de citas en los casos en que sea posible organizarlo.



Registro obligatorio de INSTITUCIONES PÚBLICAS participantes

Consientes de que la habilitación de los servicios de **Acompañamiento y Orientación**, así como los **Espacios Tecnológicos**, son acciones extraordinarias en el trámite del Bono Proteger, se vuelve necesario que las instituciones públicas que quieran acompañar este proceso:

- Garanticen que el trámite continuará siendo **personalísimo y gratuito**.
- Registren la fecha de apertura y conclusión del servicio que brindarán mediante oficio remitido a la dirección contraloriaservicios@imas.go.cr
- Aseguren el llenado y resguardo del contrato de confidencialidad (adjunto) para cada persona que participe del servicio de **acompañamiento y orientación** la cual deberá siempre identificarse frente a la persona usuario.
- Establezcan con sus equipos institucionales las medidas de seguridad necesarias para la protección de la población usuaria en el uso de los **espacios tecnológicos**, así como la aplicación de las medidas sanitarias correspondientes.



OFICIO DE REGISTRO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS
(debe ser enviado a contraloriaservicios@imas.go.cr)

Señoras y señores
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Instituto Mixto Ayuda Social

En concordancia con la Guía para la Facilitación Tecnológica del Bono Proteger, y como representante (**nombre de la tercera institución**), le informo de nuestro compromiso de habilitar a partir de (**fecha**) el servicio de:

- Acompañamiento y orientación:** servicio presencial, extramuros (en campo) o institucionalizado que es brindado por una o varias personas funcionarias públicas que, con resguardo de confidencialidad, acompaña a la persona solicitante en cada paso del llenado del formulario de solicitud.
- Espacio tecnológico:** habilitación de un espacio físico habilitado en una institución pública para el uso libre y ordenado de dispositivos electrónicos con conexión a internet para personas que no dispongan del acceso a la tecnología.
- Ambos**

Lo anterior se llevará a cabo en (**indicación del lugar con detalle de dirección, distrito, cantón y provincia**). De manera complementaria hago manifiesto el compromiso de mi institución en:

- Garantizar que el trámite continuará siendo personalísimo y gratuito.
- Fecha de apertura de los servicios_____. Adicionalmente, informaré oportunamente de la fecha de conclusión de éstos.
- Asegurar el llenado y resguardo del contrato de confidencialidad (adjunto) para cada persona que participe del servicio de acompañamiento y orientación
- Velar porque para que toda persona funcionaria siempre se identifique frente a la persona usuaria.
- Establecer las medidas de seguridad necesarias para la protección de la población usuaria en el uso de los espacios tecnológicos, así como la aplicación de las medidas sanitarias correspondientes.

Firma de la persona responsable



ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE PERSONAS FUNCIONARIAS (debe firmarse y resguardarse en la respectiva institución)

Entre nosotros: (**LA INSTITUCIÓN PÚBLICA**) cédula jurídica número (**NNNNN**), debidamente representado en este acto por (**XXXXXXXX**), portadora de la cédula de identidad (**XXXXXXXX**), en calidad de (**XXXXXXXXXX**), Y (**NOMBRE DE LA PERSONA**), mayor de edad, FUNCIONARIO (a) DE **NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN - DIRECCIÓN - DEPARTAMENTO**, (**ESTADO CIVIL**), cédula de identidad número (**XX- XXXX-XXXX**), vecino de (**XXXX**), en adelante y para todos los efectos denominada como “LA PERSONA FUNCIONARIA”, hemos convenido suscribir el presente acuerdo de confidencialidad y uso restringido de la información, el cual se rige por las disposiciones del Código Civil, Ley N° 63, Código Penal, Ley N° 4573, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, y por las cláusulas que a continuación se indican:

PRIMERA: LA PERSONA FUNCIONARIA brindará, su fuerza de trabajo y conocimientos de acuerdo a los requerimientos y necesidades del PLAN PROTEGER, por medio de los servicios de acompañamiento y orientación de la plataforma www.proteger.go.cr.

SEGUNDA: Se entenderá información de uso restringido y bajo confidencialidad la siguiente, así como las prohibiciones en el marco de las funciones ejercidas durante la ejecución del PLAN PROTEGER:

- Información sensible y Datos personales de las posibles personas beneficiarias.
- Datos bancarios de las posibles personas beneficiarias.
- Consultas realizadas por las posibles personas beneficiarias.
- Información sobre las empresas vinculadas a las posibles personas beneficiarias.
- Información de carácter legal.
- Queda establecido para los fines de este acuerdo que toda información generada es estrictamente confidencial, a menos que la misma este avalada para ser brindada al público.
- Bases de datos. Información técnica, de conocimiento esencial para el desarrollo de del PLAN PROTEGER, programas, plataformas o sistemas de cómputo, cuestionarios, muestras y forma de acceder a la información, así como toda clave que los mismos requieran.



- Planes para el desarrollo futuro e información acerca del PLAN PROTEGER.
- Cualquier otra que no tenga carácter de información pública o que pueda tener un valor técnico o comercial.
- Cualquier para la cual se hayan adoptado las medidas razonables y proporcionales para su protección.
- Se prohíbe cualquier captura de pantalla de los sistemas, plataformas, comunicaciones, así como de los elementos mencionados en este numeral, para de terceros o personal.

TERCERA: LA PERSONA FUNCIONARIA se obliga a hacer uso restringido y mantener bajo confidencialidad, toda aquella información descrita en la cláusula primera.

LA PERSONA FUNCIONARIA se compromete a no discutir, no divulgar, no revelar, no suministrar, y en términos generales a no utilizar la información enumerada en la cláusula primera, en provecho propio o ajeno, a título gratuito u oneroso de manera que se pueda causar un perjuicio o daño de cualquier naturaleza, de manera directa o indirecta a (INSTITUCIÓN PÚBLICA), el PLAN PROTEGER o cualquiera de las partes vinculadas en la estrategia.

CUARTA: LA PERSONA FUNCIONARIA manifiesta que entiende, comprende y acepta que como parte fundamental e integrante de las actividades de (INSTITUCIÓN PÚBLICA) y el PLAN PROTEGER la importancia de resguardar la confidencialidad de la información que este acuerdo establece. Se consideran todos estos términos del acuerdo, como de confidencialidad absoluta por ambas partes y no podrán divulgarse sus términos salvo autorización expresa y escrita por parte de (INSTITUCIÓN PÚBLICA).

QUINTA: Por su naturaleza, el presente acuerdo se mantendrá vigente durante todo el tiempo en que se mantenga vigente la relación de servicio entre la (INSTITUCIÓN PÚBLICA) Y LA PERSONA FUNCIONARIA, y perdurará durante los tres años subsiguientes a la terminación efectiva de dicha relación.

SEXTA: El incumplimiento del deber de confidencialidad y uso restringido de la información regulado en el presente acuerdo, se tendrá como falta grave de LA PERSONA FUNCIONARIA a la relación de servicio y constituirá causal de despido conforme a lo dispuesto en el artículo 81 del Código de Trabajo, en virtud de considerarse falta grave al deber de probidad y lealtad. Además, LA PERSONA FUNCIONARIA podrá ser sujeto de las sanciones establecidas en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968 y en el Código Penal.



Ambas partes declaran haber leído y comprendido todas las cláusulas que contiene este acuerdo de confidencialidad, las cuales ratifican y aceptan plenamente, y en señal de conformidad, se firma en (LUGAR), el día _____ de _____ del dos mil dieciocho.

LA PERSONA FUNCIONARIA,

x) _____

POR LA TERCERA INSTITUCIÓN,

x) _____