

Procedimiento de recepción de documentos y solicitudes electrónicas

| | | |
|--|---|--|
| Macroproceso | Apoyo | |
| Proceso | Gerencia de Adquisición y Finanzas | |
| Subproceso | Unidad de Archivo Central | |
| Código 06.06.02.12-V2. Recepción de documentos y solicitudes electrónicas | | |
| Fecha de rige | *El presente procedimiento rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador | |
| Elaborado | Lcda. Kattya Castillo Romero Jefa Unidad de Archivo Central | |
| Revisor técnico | | |
| | Lcda. Natalie Leiva Arrieta Coordinadora Ventanilla Única | |
| Coordinador de elaboración de procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobador | MGF. Johaam Piedra Méndez Gerente de Adquisición y Finanzas | |
| Observaciones | | |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

A- Objetivo del procedimiento

Administrar eficientemente los documentos electrónicos que ingresan mediante ventanilla única de la Unidad de Archivo Central de CONAVI, para que la recepción, revisión, registro, asignación y control de dicha documentación, se realice de manera correcta y oportuna.

B.1.- Políticas operativas generales del procedimiento

| 00.Políticas operativas generales | |
|--|---|
| 00.01 | Las personas funcionarias de ventanilla única deberán suministrar toda la información posible para que los usuarios puedan realizar su gestión de trámite, servicio, o solicitud correctamente. |
| 00.02 | Todos los documentos electrónicos que se reciban a través de la ventanilla única de la Unidad de Archivo Central de CONAVI, deberán registrarse en la herramienta de gestión documental que la institución disponga, y esos registros deberán tener la mayor cantidad de datos posible que dicha herramienta permita y la normativa disponga. Lo anterior independientemente del medio y del usuario que lo envíe, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento y el ordenamiento jurídico vigente. |
| 00.03 | <p>Todos los documentos electrónicos que se reciban a través de la Ventanilla Única de la Unidad de Archivo Central de CONAVI, deberán cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser aceptados por la administración para su resolución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Debe ir dirigido a CONAVI, sus dependencias o a algún funcionario de la institución. 2. Su contenido debe ser competencia de la institución. 3. Estar redactado de forma legible, comprensible y entendible. 4. Si la solicitud se presenta en un idioma diferente al oficial, deberá contar con la respectiva traducción o resumen en español. 5. Debe indicar los nombres y firmas de los usuarios solicitantes. 6. Debe indicar el medio de notificación, únicamente en el caso de que el documento sea una solicitud planteada y requiera una comunicación de algún documento final. 7. Firma electrónica. |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

B.2.- Políticas operativas específicas del procedimiento

| Políticas operativas específicas | |
|----------------------------------|--|
| 01.01 | Todos los documentos electrónicos que se presenten o remitan a la Ventanilla Única a la dirección ventanilla.unica@conavi.go.cr o dirección electrónica vigente, deberán tener un acuse de recibido por parte de esta instancia. |
| 01.02 | Los documentos electrónicos dirigidos al CONAVI, deberán contar con firma electrónica (digital) certificada verificable ante la Autoridad Certificadora de Costa Rica correspondiente. Cuando los documentos no cuenten con este elemento, o cumplan con los requisitos establecidos para que la firma digital certificada pueda ser certificada como válida, serán rechazados de inmediato, haciendo la excepción en aquellos que el servicio lo permita (notificaciones del Poder Judicial y correos electrónicos). |
| 01.03 | El funcionario asignado en Ventanilla Única que reciba anexos digitales con enlaces a la web inaccesibles (que no se puedan abrir, revisar, guardar o registrar), deberá dejar por escrito en observaciones de los registros, la situación presentada que no permite agregar los diferentes tipos de anexos que contienen los documentos electrónicos registrados y se consideraran como no aportados por los usuarios. Además, se le debe advertir al usuario de este hecho y se anota como observación en el registro. |
| 01.04 | Cuando un documento electrónico remitido por una entidad externa al CONAVI, sea recibido en el correo de una persona funcionaria o de una dependencia de la institución y se constate que la Ventanilla Única no esté copiada, es responsabilidad de la persona funcionaria encargada de utilizar el correo que recibió el documento, remitir una copia a la Ventanilla Única de inmediato, con el fin de que sea registrado. |
| 01.05 | Todos los documentos electrónicos recibidos por la Ventanilla Única, deberán contar con un número de seguimiento de conformidad con el control vigente establecido en la institución. En caso de existir un documento que no esté asociado a un número de seguimiento, no se podrá reconocer como una solicitud recibida por la institución. |
| 01.06 | Las solicitudes de servicios y documentos se asignarán a la unidad administrativa que le corresponden las funciones según el Manual de Organización y Funciones vigente, aunque originalmente estén dirigidas a otras dependencias de la Institución. Además, se le copiará a la instancia a la cual originalmente estaba dirigida la solicitud. |
| 01.07 | Los funcionarios de la Ventanilla Única que requieran registrar documentos a alguna Dirección Regional de la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes, deberán utilizar archivo denominado "El Ruterero" a fin definir con mayor claridad la zona a la cual está dirigida. |
| 01.08 | El funcionario de Ventanilla Única le dará prioridad a todos los documentos electrónicos recibidos que cuenten con plazo para su atención, especialmente a los recibidos por parte de alguna instancia del Poder Judicial, de manera que sean registrados y entregados con la celeridad debida. De igual forma, se deberán tramitar los recursos de amparo recibidos. |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

Políticas operativas específicas

| | |
|-------|--|
| 01.09 | <p>Todos los documentos y anexos que hayan sido registrados en las herramientas que la institución disponga para su gestión, deberán de contar con los respaldos necesarios, en los diferentes medios que cuente la institución.</p> |
| 01.10 | <p>Cuando los funcionarios de la Ventanilla Única reciban solicitudes o documentos a través de un correo electrónico pueden darse diferentes intervenciones, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuando el usuario realice su solicitud directamente en el cuerpo de un correo electrónico, el mismo se registrará como un tipo documental y se gestionará como el documento principal que contiene la solicitud del usuario. En el caso de solicitudes de mantenimiento y conservación vial, para que dichas solicitudes sean aceptadas, deberán de estar dirigidas enfocadas a los servicios de mantenimiento, rehabilitación y conservación de las vías nacionales. Cuando se reciban correos electrónicos sin solicitudes o anexos que muestren lo requerido por el usuario, es decir sin ningún tipo de información, el correo se agregará a una carpeta denominada "No Registrado". Cuando se reciban correos con facturas electrónicas, se enviarán al correo de factura.electrónica@conavi.go.cr Cuando se reciban correos que solamente traen consigo un archivo, donde se remite la solicitud, se registrará el archivo anexo dentro de la sistema o herramienta informática que disponga la institución como la solicitud principal del usuario. Todos los correos electrónicos que se reciban en la cuenta ventanilla.unica@conavi.go.cr, una vez analizados por los funcionarios, deberán de ser reubicados en las carpetas correspondientes, dentro de la cuenta, y a la vez deben cumplir con la ordenación cronológica correspondiente. |
| 01.11 | <p>Los funcionarios de la Ventanilla Única podrán recibir documentos impresos ligados a los documentos electrónicos, únicamente cuando estos sean parte de los anexos, deberán de llevar el mismo número de seguimiento asignado al documento electrónico principal que acompañan.</p> |
| 01.12 | <p>El funcionario asignado en la Ventanilla Única deberá registrar en el sistema o herramienta informática de gestión documental vigente, todas las solicitudes electrónicas recibidas incluyendo los anexos; además de asignarlos a todos los destinatarios que señale el usuario, en sus diferentes medios de presentación.</p> |
| 01.13 | <p>Cuando los usuarios presenten documentos como anexos de sus solicitudes deberán de:</p> <ol style="list-style-type: none"> En el caso de anexos impresos deberán de ser escaneados siguiendo las pautas definidas para tal fin según el procedimiento 06.06.02.11-V2 Recepción de documentos y solicitudes físicos. |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

Políticas operativas específicas

| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> b) En el caso de anexos digitales se anexarán al registro, la mayor cantidad de información que la herramienta informática permita. c) Los anexos podrán pertenecer a cualquier tipo documental, presentarse en cualquier formato o dispositivo por parte de los usuarios. d) Todos los anexos deberán ser custodiados por los funcionarios de la Ventanilla Única en las carpetas correspondientes del sistema o herramienta informática correspondiente, junto con los documentos de la solicitud principal. e) Se registrarán por separado cada uno de los anexos de las solicitudes electrónicas. f) Cuando la herramienta informática de gestión documental de la institución lo permita, cada uno de los anexos deberá ser identificado con una breve metadata. g) En el caso de presentarse anexos que no se mencionan en la solicitud principal, o que exista un faltante, se elaborará una breve nota en los controles existentes en la Ventanilla Única y en el registro de la solicitud. h) Todos los documentos anexos deben identificarse con el número del seguimiento del documento original, la palabra "Anexo" y un número consecutivo, iniciando en 1, según la cantidad de anexos para cada documento. |
| 01.14 | <p>El funcionario asignado en Ventanilla Única como coordinador, será el responsable de realizar el control de calidad de todos los registros de los documentos electrónicos recibidos en dicha área.</p> <p>Para ello deberá revisar, controlar y verificar que los datos asignados, sean los correctos, verídicos, confiables, completos y entendibles, tanto en los registros como en el reporte.</p> |
| 01.15 | <p>Todos los funcionarios de Ventanilla Única registrarán en un sistema o herramienta informática de control digital especial los datos de los documentos electrónicos, el mismo constará de un número consecutivo que deberá reiniciar el primer día hábil del mes de enero.</p> |
| 01.16 | <p>A partir de la aprobación de este procedimiento, todos los documentos recibidos por Ventanilla Única, se darán por entregados a las dependencias, cuando el sistema o herramienta informática genere las notificaciones de su asignación.</p> |
| 01.17 | <p>El funcionario de Ventanilla Única que reciba documentos electrónicos con información confidencial o con datos sensibles, deberá de utilizar el formulario F50.20.5-10 v1. Registro de documento en condición especial.</p> <p>No podrá subir el documento con la solicitud original del usuario, al registro electrónico hasta tanto el sistema de gestión documental, utilizado por el Conavi, no garantice la seguridad requerida para estos casos.</p> |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

Políticas operativas específicas

| | |
|-------|---|
| 01.18 | Cuando la herramienta de gestión de documentos realice la conformación de expedientes electrónicos, la Ventanilla Única deberá de realizar todas las actividades de gestión documental de manera electrónica. |
| 01.19 | <p>El control de calidad del registro realizado por los funcionarios de Ventanilla Única de los documentos electrónicos deberá de contemplar los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Confirmar el llenado de la mayor cantidad de metadatos que la herramienta permita. Comprobación de los archivos agregados al registro, tanto de la solicitud principal como la cantidad de los anexos que el documento original presente. Confrontar los datos señalados en el registro y la solicitud original, de manera que sean válidos y correctos. Revisar que la asignación como original o copia a las áreas involucradas estén de acuerdo a la solicitud del usuario y a la organización actual del Conavi. Constatar que los registros cuenten con las observaciones necesarias sobre copias digitales, anexos, entre otros. |
| 01.20 | <p>Los funcionarios de la Ventanilla Única podrán abrir todos los dispositivos, sobres, enlaces, carpetas u otros medios de diferentes formatos, por medio de los cuales se reciban los documentos del Conavi, exceptuando aquellos que desde su exterior o el medio de su recepción señalen que son documentos confidenciales y que contengan los datos para ser registrados y asignados a lo interno de la institución.</p> <p>Cuando se reciban documentos con datos sensibles o confidenciales, y que no cuenten con el nombre de la Unidad Organizativa a quien está dirigidos, se solicitará el dato al usuario que presentó la petición, en caso de no poder realizar esta gestión se realizará la consulta a la jefatura del Archivo Central como proceder.</p> |
| 01.21 | <p>Los documentos presentados por medios electrónicos por parte de los usuarios de la Ventanilla Única, tendrán como fecha y hora de recibido acorde con el siguiente dato:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los documentos recibidos por correo electrónico, será la que genere el servidor que administra la cuenta de ventanilla.unica@conavi.go.cr, en días hábiles. Para los documentos recibidos por fax, será la que reporte el equipo receptor en días hábiles. Para los sistemas informáticos que permitan la recepción de documentos, la hora de recepción será la que genere el servidor donde se encuentra la misma en días hábiles. |
| 01.22 | Los documentos electrónicos que previamente al registro sean analizados y resulten que pueden interferir con la ciberseguridad de la institución, no serán recibidos o registrados por los funcionarios de Ventanilla Única y se informará al usuario de la situación de forma inmediata. |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

Políticas operativas específicas

01.23

Los funcionarios de Ventanilla Única no podrán ingresar documentos a título personal en el sistema. Cuando se reciba un documento de cualquiera de los funcionarios de Ventanilla Única, el mismo deberá ser registrado por otro funcionario(a), así mismo con el control de calidad que debe realizarse; lo anterior con el objetivo de minimizar el riesgo de sesgos en la información.

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

C- Narrativa del procedimiento

| N.º | Descripción del procedimiento | Responsable | Destino |
|---|--|-------------------------------------|---|
| 01 | Revisa la bandeja de entrada del correo electrónico, destinado como medio de recepción de documentos electrónicos, o bien el dispositivo de almacenamiento de datos entregado por la persona de manera presencial, y mediante una breve lectura determina el cumplimiento de los requisitos de la política 00.03 del presente procedimiento. | Funcionario (a) de ventanilla única |  |
|  | ¿El documento cumple con los requisitos? | | No → 02 Sí → 03 |
| 02 | Informa al usuario, presencial o por medio del correo electrónico, porque el documento no puede ser recibido y le indica los elementos que debe de subsanar. | | 03 |
| 03 | Descarga el archivo que corresponde a la solicitud del usuario y realiza la validación de la firma a través de la herramienta que la administración del Conavi disponga o que el Banco Central publique para tal fin. ¹ | Funcionario (a) de ventanilla única |  |
|  | ¿El documento está debidamente firmado? | | No → 02 Sí →  |
|  | ¿Presenta anexos la solicitud electrónica? ² | | Sí → 04 No → 05 |
| 04 | Revisa que los elementos señalados como anexos que acompañan la solicitud recibida, estén mencionados dentro de su prosa siguiendo la política 01.15 de este procedimiento. | | 05 |

¹ Cuando los correos electrónicos contengan como objetivo la solicitud de mantenimiento, rehabilitación y conservación de las vías nacionales, no se someterá a la verificación de la firma electrónica.

² Aplica en el caso de que la solicitud del usuario indique la remisión de anexos.

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

| N.º | Descripción del procedimiento | Responsable | Destino |
|---|--|-------------------------------------|---|
| 05 | Anota en el control de número de seguimiento de solicitudes electrónicas, alguno de los siguientes datos, extraídos del documento recibido, en el orden de prioridad aquí expuesto: 1. Número o código del documento presentado. 2. Nombre de la persona que firma el documento. 3. Asunto del documento. | Funcionario (a) de ventanilla única | 06 |
| 06 | Asigna al archivo electrónico de la solicitud el número de seguimiento más la letra D según el Formulario código F50.20.5-11 Control de Números de Seguimiento y Registro de documentos electrónicos verificados por la Unidad de Archivo Central. | |  |
|  | ¿El documento cuenta con alguna condición especial? ³ | | Sí→07 No→08 |
| 07 | Registra el documento en condición especial según la política 01.19 de este procedimiento. | | FIN |
| 08 | Elabora un registro con la información de la solicitud del usuario, siguiendo los manuales técnicos de la herramienta informática y las instrucciones de la Unidad del Archivo Central. | | 09 |
| 09 | Anexa los archivos, tanto de la solicitud como de los anexos presentados por los usuarios. | | 10 |
| 10 | Brinda un acuse de recibo al correo electrónico o al usuario que está en la Ventanilla Única, comunicando el número de seguimiento que se le ha asociado a la solicitud y el número que brinda la herramienta informática al registro. | | 11 |
| 11 | Verifica los registros realizados, de acuerdo a la política 01.21 del presente procedimiento. | |  |
|  | ¿Se encuentran errores en el registro? | | Sí→07 o 08 No→12 |

³ Se refiere una condición especial cuando el documento contenga alguna de las siguientes especificaciones:

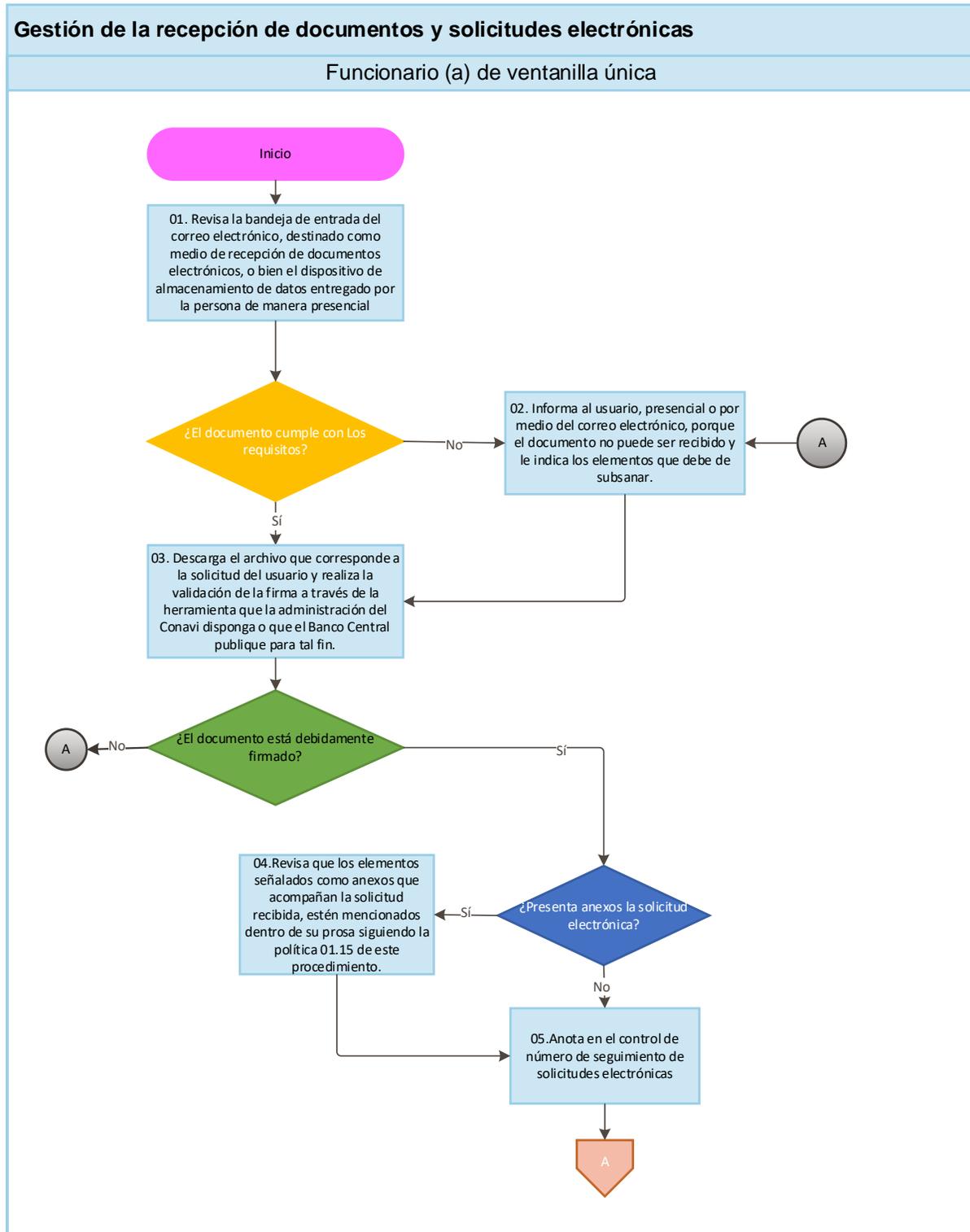
- a) Contienen alguna indicación de confidencialidad.
- b) Tienen un anexo señalado como confidencial.
- c) Tienen datos de carácter sensible.

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

| N.º | Descripción del procedimiento | Responsable | Destino |
|---|---|---------------------------------|---|
| 12 | Realiza un control de todos los registros ingresados de forma diaria, verificando el cumplimiento de la política 01.19 del presente procedimiento, para ello utiliza el Formulario código F50.20.5-11 "Control de Números de Seguimiento y Registro de documentos electrónicos verificados por la Unidad de Archivo Central". | Coordinador de Ventanilla Única |  |
|  | ¿Se encuentran errores en el registro? | | Sí→07 ó 08 No→13 |
| 13 | Elabora el reporte de los documentos registrados en el periodo a revisar, según la herramienta disponible en la institución. | | 14 |
| 14 | Supervisa mensualmente que el Coordinador de Ventanilla Única realice el control de registro ingresado en cumplimiento de la política 01.21, mediante el Formulario código F50.20.5-11 "Control de Números de Seguimiento y Registro de documentos electrónicos verificados por la Unidad de Archivo Central" | Jefatura del Archivo Central | Fin |

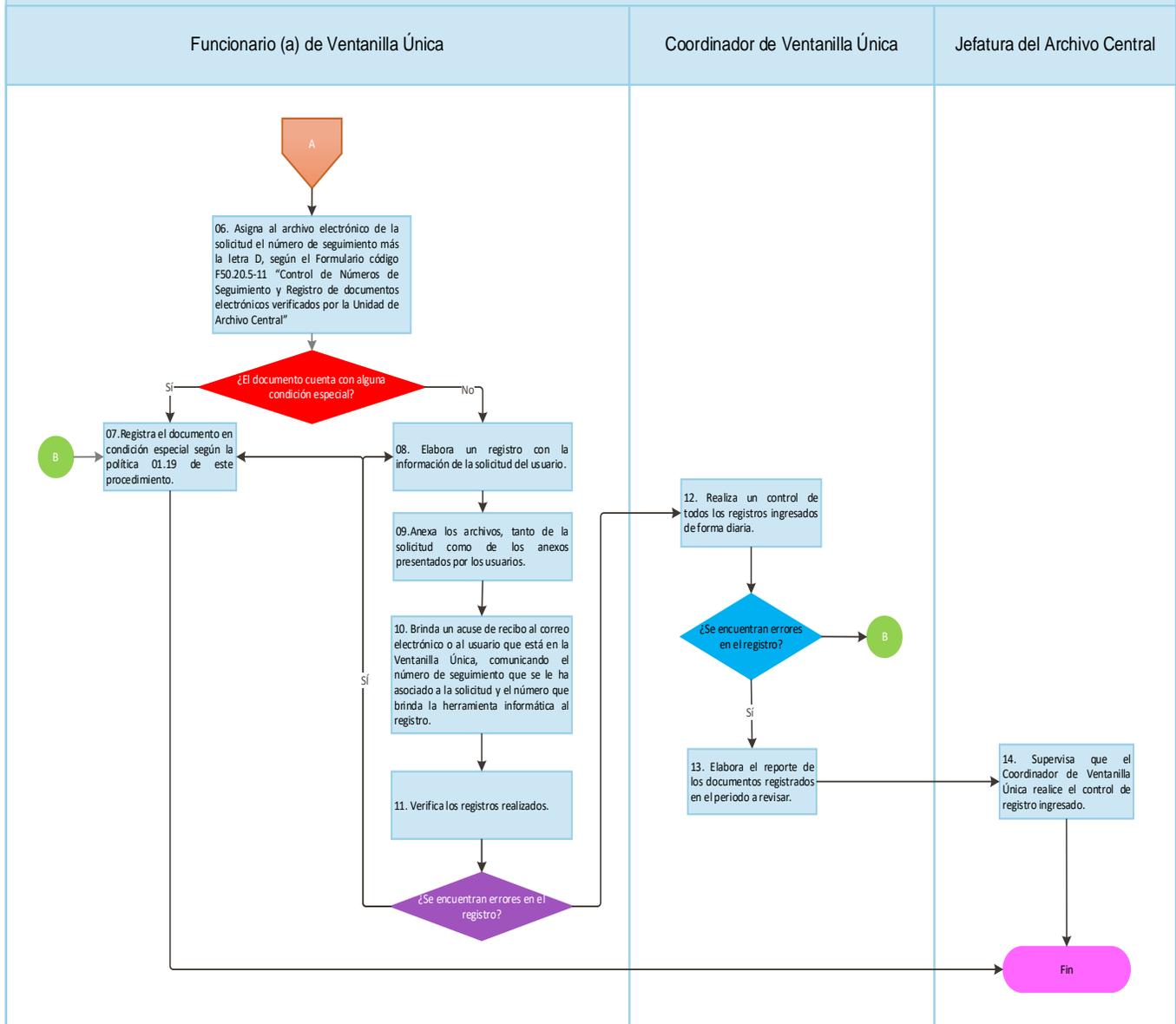
| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

D- Flujoograma



| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

Gestión de la recepción de documentos y solicitudes electrónicas



| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

E- Riesgos operativos asociados al procedimiento

| N° | Nombre del riesgo | Descripción | P | I | N |
|----|---|--|---|---|----|
| 01 | Firma inválida en los documentos que requieren firma. | Cuando un documento electrónico aceptado por la administración no presenta firma digital, genera un documento invalido, ocasionando atrasos en la gestión administrativa, también puede generar problemas legales o cobros administrativos a la institución con responsabilidad al funcionario. | 2 | 4 | 51 |
| 02 | Filtración de información | Sin un correcto control en la documentación institucional, permitiría el acceso a la información a funcionarios públicos que no se encuentren autorizados al acceso de documentos no relacionados con su trabajo, provocando filtración de información y utilización de la misma en labores distintas a los objetivos y metas bajo los cual fue concebida. | 3 | 3 | 51 |

P=Probabilidad:

1=Remota; 2= Poco probable; 3= Posible; 4= Probable; 5= Cierto

I=Impacto:

1= Insignificante; 2= Bajo; 3= Moderado; 4= Significativo; 5= Crítico

N=Nivel del Riesgo Inherente o criticidad. Probabilidad/Impacto

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

Determinación de la Criticidad o Nivel del Riesgo Inherente

| Probabilidad/Impacto | Crítico (5) | Significativo (4) | Moderado (3) | Bajo (2) | Insignificante (1) |
|--------------------------|------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------|
| Cierto (5) | 55 | 54 | 53 | 52 | 51 |
| Probable (4) | 45 | 44 | 43 | 42 | 41 |
| Posible (3) | 35 | 34 | 33 | 32 | 31 |
| Poco probable (2) | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 |
| Remota (1) | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 |

| Criticidad | Extremo | Alto | Moderado | Bajo |
|--------------|----------------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| Rango | 55 54 53 45 44 35 34 25 | 52 43 42 33 24 15 | 51 41 32 23 14 13 | 31 22 21 12 11 |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

| Probabilidad | Valor | Descripción |
|----------------------|----------|--|
| Remota | 1 | Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. Es muy poco probable que el evento se presente y no se detectan vulnerabilidades que aumenten su probabilidad de ocurrencia. En condiciones excepcionales se podría presentar un evento en el año. |
| Poco Probable | 2 | Es poco probable que el evento suceda, pero podría ocurrir en algún momento. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez en un período de cinco a diez meses |
| Posible | 3 | El evento podría ocurrir en algún momento. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez cada tres a cinco meses |
| Probable | 4 | Es probable que ocurra un evento de esta naturaleza, en la mayoría de las circunstancias. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez en un período de uno a tres meses |
| Cierto | 5 | Certeza (inminente), se espera que ocurra un evento de esta naturaleza en la mayoría de las circunstancias. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento ha sucedido o podría suceder al menos una vez en un período de un mes. |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

I=Impacto (consecuencia):

| Consecuencia | Valor | Descripción |
|-----------------------|----------|--|
| Insignificante | 1 | Mínima pérdida financiera o mínima afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento del riesgo identificado no tendría efecto en la actividad ni sobre sus objetivos. El incidente no tiene consecuencia alguna. |
| Bajo | 2 | Baja pérdida financiera o afectación menor al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas menores o incrementos bajos en términos de costo y tiempo. Los requerimientos y objetivos pueden ser alcanzados. El incidente tiene una consecuencia estrictamente interna y de bajo impacto. |
| Moderado | 3 | Mediana pérdida financiera o mediana afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas moderadas o incrementos en términos de costo y tiempo, pero los objetivos importantes pueden aún lograrse. El incidente tiene un impacto visible desde fuera del área (otras áreas del servicio, contribuyentes, público en general), pero no es significativo en el contribuyente externo e interno. |
| Significativo | 4 | Alta pérdida financiera o alta afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas severas o incrementos considerables en términos de costo y tiempo, que amenazan el alcance de objetivos intermedios. El incidente afecta en forma significativa el servicio al contribuyente; afecta áreas del servicio, contribuyentes, y público en general. Se podrían perder oportunidades del negocio importantes o causar la pérdida de contribuyentes |
| Crítico | 5 | Enorme pérdida financiera o afectación total al desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría fallas, pérdidas o consecuencias inaceptables para el logro de los objetivos fundamentales. Se afecta severamente el servicio al contribuyente, lo que destruye la confianza de las partes afectadas (otras áreas del servicio, contribuyentes, y el público en general). Puede provocar una masiva declinación del negocio. |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Katty Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

N=Nivel del Riesgo Inherente y criticidad. Probabilidad e Impacto

Determinación de la Criticidad o Nivel del Riesgo Inherente

| | | Impacto | | | | |
|--------------|-------------------|-------------|-------------------|--------------|----------|--------------------|
| | | Crítico (5) | Significativo (4) | Moderado (3) | Bajo (2) | Insignificante (1) |
| Probabilidad | Cierto (5) | 55 | 54 | 53 | 52 | 51 |
| | Probable (4) | 45 | 44 | 43 | 42 | 41 |
| | Posible (3) | 35 | 34 | 33 | 32 | 31 |
| | Poco probable (2) | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 |
| | Remota (1) | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 |

Parámetros de Criticidad

| Criticidad | Extremo (4) | Alto (3) | Moderado (2) | Bajo (1) |
|------------|-------------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| Rango | 55 54 53 45 44 35 34 25 | 52 43 42 33 24 15 | 51 41 32 23 14 13 | 31 22 21 12 11 |

Criterios de Criticidad

| | |
|------------------------|---|
| Riesgo Extremo | Cuando su materialización puede afectar severamente el servicio, se puedan perder oportunidades importantes o causar un daño grave la imagen de la institución ante el público, o autoridades (incluyendo entes reguladores), así como verse afectada severamente su operativa, de tal manera que exponga a la entidad a pérdidas cuantiosas o sanciones legales y administrativas. |
| Riesgo Alto | Cuando materialización del evento y riesgo puede afectar el producto o servicio, se puedan perder oportunidades y desmejorar la imagen de la institución, con lo cual podrían perderse contribuyentes o verse afectada su operativa en forma significativa. |
| Riesgo Moderado | Cuando su materialización represente un peligro potencial de impacto estrictamente a lo interno de la entidad; aunque no significativo para los contribuyentes, o entes reguladores. |
| Riesgo Bajo | Cuando su materialización no acarrea consecuencias significativas para la entidad. |

| | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|--|-----------|
| Elaborado y Revisor técnico | Lcda. Kattya Castillo Romero | Jefa Unidad de Archivo Central | Versión 2 |
| Coordinador elaboración procedimiento | Lic. Daniel Rodríguez Salas | Jefe Departamento de Análisis Administrativo | |
| Aprobado | MGF. Johaam Piedra Méndez | Gerente de Adquisición y Finanzas | |

E. Tabla de trazabilidad

| Primera Versión | |
|-------------------------------------|---|
| Elaborador | Roy Barrantes Chaves Ingeniero Industrial |
| Revisor de procesos y procedimiento | Daniel Rodríguez Salas Jefe del Departamento de Análisis Administrativo |
| Revisor técnico | Kattia Castillo Romero Jefe de la Unidad de Archivo |
| Aprobador | Johaam Piedra Méndez Gerente de Adquisición y Finanzas |
| Vigente | Del 09 de setiembre 2022 |
| Segunda Versión | |
| Elaborador | Lcda. Kattia María Castillo Romero Jefe del Archivo Central |
| Revisor de procesos y procedimiento | Daniel Rodríguez Salas Jefe del Departamento de Análisis Administrativo |
| Revisor técnico | Licda. Kattya María Castillo Romero Jefe del Archivo Central |
| Aprobador | MBA Johaam Piedra Méndez Gerente de Adquisición y Finanzas |
| Vigente | *El presente procedimiento rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador |