


Recepción de documentos y solicitudes físicas		
Macroproceso	Apoyo	
Proceso	Gerencia de Adquisición y Finanzas	
Subproceso	Unidad de Archivo Institucional	
Código 06.06.02.11-V2 Recepción de documentos y solicitudes físicas		
Fecha de vigencia	*El presente procedimiento rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador.	
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez Analista del Depto. de Análisis Administrativo	
	Lic. Joan Ureña Ortiz Coordinador de Ventanilla Única	
	Lic. Katty María Castillo Romero Jefe de la Unidad de Archivo Institucional	
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe del Depto. de Análisis Administrativo	
Revisor técnico	Lic. Katty María Castillo Romero Jefe de la Unidad de Archivo Institucional	
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas	
Observaciones		


	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 2 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		

A. Objetivo del procedimiento

Administrar eficientemente la documentación física que ingresa mediante Ventanilla Única de la Unidad de Archivo Institucional de Conavi, para que la recepción, revisión, registro y control de dicha documentación, se realice de manera correcta y oportuna.


B. Políticas operativas generales del procedimiento

00.Políticas operativas generales	
00.01	<p>Todos los documentos que se reciban a través de la Ventanilla Única de la Unidad de Archivo Institucional de CONAVI, deberán registrarse 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.</p> <p>Los documentos físicos admitidos se deben registrar en la herramienta que la institución disponga, y esos registros deben tener la mayor cantidad de datos posible que la normativa disponga.</p>
00.02	<p>Todos los documentos que se reciban a través de la Ventanilla Única de la Unidad de Archivo Institucional de CONAVI, deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Debe ir dirigido a CONAVI o a alguna persona funcionaria de la institución. Debe ir dirigido a una unidad organizativa de la institución. Su contenido es competencia de la institución. Debe estar redactado de forma legible, comprensible y entendible. Debe contar la respectiva traducción o resumen en español si el escrito es presentado en otro idioma. Debe indicar los nombres y firmas de las personas correspondientes, o en caso de ser copia, la indicación de que el original fue firmado o que el documento entregado es solamente una copia. 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.


	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 3 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		

C. Políticas operativas específicas del procedimiento


Políticas operativas específicas	
01.01	Los funcionarios de Ventanilla Única de la Unidad de Archivo Institucional, deberán suministrar toda la información necesaria, de manera que el usuario externo e interno a la institución pueda realizar su trámite, servicio o solicitud correctamente.
01.02	Los datos que se asignen a todos los documentos físicos que ingresan por medio de la Ventanilla Única por parte de sus funcionarios, deberán de tener la información de recibo completa y legible.
01.03	El funcionario asignado de Ventanilla Única de la institución no recibirá documentos físicos originales sin firma válida, tampoco recibirá los documentos que tengan firma digital impresa.
01.04	El funcionario asignado en la Ventanilla Única deberá registrar en el sistema informático vigente, toda la documentación completa recibida, incluido los anexos.
01.05	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 registrados y se consideraran como no aportados por los usuarios.
01.06	El funcionario asignado en Ventanilla Única deberá asignar un número de control de seguimiento consignado en la primera página a todos los documentos físicos. Si los documentos no contienen este número no se podrá reconocer como solicitud recibida por la institución, por ello todos los funcionarios que reciban documentos impresos deben enviarlos a la Ventanilla Única para su respectivo registro.
01.07	Los documentos se deberán escanear en el equipo que permita los siguientes parámetros: 1. Profundidad de 8 bits para documentos a escala de grises y de 24 bits para documentos con información a color. 2. Densidad de imágenes de 300 ppi, en el caso de que haya documentos con elementos a color, que por su naturaleza detallada requieran una resolución mayor, tales como fotografías, gráficos, mapas o similares, la resolución debe de ser de 600 ppi. 3. Escaneo a doble cara, omitiendo las páginas en blanco y con llenado de agujeros.

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 4 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		





	4. Salida de imagen digitalizada en formato PDF, de ser posible con reconocimiento óptico de caracteres.
01.08	El funcionario de Ventanilla Única deberá procurar llenar la cantidad máxima de metadatos en los registros, con la información que presentan los documentos.
01.09	El funcionario de Ventanilla Única le dará prioridad a todos los documentos 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.
01.10	El funcionario de Ventanilla Única buscará otras formas de notificar los documentos de formato físico, cuando haya impedimentos tecnológicos debido a problemas con la herramienta utilizada para la gestión de documentos.
01.11	Cuando se reciban usuarios con capacidades diferentes, los funcionarios de Ventanilla Única buscarán los medios para brindar colaboración a los trámites, servicios o solicitudes que presenten.
01.12	Se recibirán documentos impresos con firma digital impresa únicamente cuando estos sean parte de los anexos y se requieran los datos del documento digital (recibido o por recibir), para ser agregados como tales al registro del software. Estos anexos físicos deberán de llevar el mismo número de seguimiento asignado al documento electrónico principal que acompañan.
01.13	Cuando se recibe un documento físico que va dirigido a varias unidades organizativas de la institución y no se aportan las copias correspondientes u originales múltiples, se indicará en el segmento de observaciones del registro en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos o sistema vigente, la asignación solamente de copia digital. Además, en el reporte impreso para entregar los documentos a las unidades, el funcionario Coordinador de Ventanilla Única, encargado de hacer el control de calidad de los registros, deberá indicar cuáles presentan copias físicas y cuáles digitales.
01.14	El funcionario asignado en Ventanilla Única como coordinador, será el responsable de realizar el control de calidad de todos los registros recibidos en dicha área. 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.
01.15	El funcionario de Ventanilla Única llevará un control de ingreso solamente de los documentos físicos, el mismo constará de un número consecutivo que deberá reiniciar el primer día hábil del mes de enero.


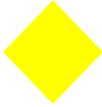

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 5 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo		Versión 02
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		

01.16	Si el documento que se debe entregar no se encuentra dentro el reporte, se verifica si corresponde a un reporte anterior, o si por la fecha y hora corresponde a un reporte que todavía no se encuentra elaborado; para ello se fotocopiará la primera página del documento, con el fin de que el funcionario firme para efectos de evidenciar el recibido de dicho documento.
01.17	El funcionario del Archivo Institucional que realice entrega de los documentos físicos a los usuarios internos, deberá de asegurarse que los mismos firmen en el lugar respectivo dentro del reporte de entrega.
01.18	<p>Cuando un usuario externo se presente a la Ventanilla Única consultando sobre la posibilidad de presentar alguna petición, consulta o solicitud, el funcionario de la Unidad de Archivo Institucional deberá guiarlo sobre la información que requiere, consultando sobre los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alguna ruta de la Red Vial Nacional. 2. Alguna situación especial sobre las aceras. 3. Sobre la calidad de las obras ejecutadas por Conavi. 4. Si tiene intención de interponer una denuncia <p>Además, le brindará la información de los medios por los cuales puede presentar su solicitud o denuncia.</p>
01.19	El funcionario de Ventanilla Única que reciba documentos con la indicación que son confidenciales, no deberá escanearlos.
01.20	Los funcionarios del Archivo Institucional de CONAVI deberán acatar y cumplir con el compromiso de mantener la información de los usuarios de forma segura.
01.21	No se permitirá la presencia de funcionarios externos a la Unidad de Archivo Institucional, en las áreas donde se encuentren documentos en proceso de registro, exceptuando aquellos que la jefatura de dicha unidad autorice, y que considere necesario para el cumplimiento de las labores.
01.22	Todo usuario de la institución podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación al tratamiento de los datos brindados en los documentos según la normativa vigente.
01.23	<p>El control de calidad del registro de los documentos físicos deberá contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de imágenes legibles y cercanas al documento original. • Comprobación de datos bien escritos y consignados en el registro. • Comprobación de que la asignación del documento se haya realizado a las áreas involucradas.

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 6 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		







D. Narrativa del procedimiento



N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
01	Recibe, revisa y da lectura al documento físico, de manera que se verifique si cumple con los requisitos expresados en la política 00.02 del presente procedimiento.	Funcionario(a) encargado de Ventanilla Única	
	¿El documento cumple con los requisitos?		No → 02 Sí 
02	Informa al usuario que el documento está incompleto y le indica los elementos que debe de subsanar para ser recibido.		01
	¿Todos los elementos que acompañan al documento recibido están mencionados dentro de su prosa?		No → 04 Sí → 05
04	<p>Informa al usuario que se aportan otros elementos además de los enlistados o descritos en el documento, y anota una breve descripción de los mismos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> El documento físico a recibir El elemento que el usuario brinde para anotar el recibido. <p>Estos elementos extras a anotar pueden pertenecer a estos grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anexo de otros documentos digitales o físicos. Dispositivos de almacenamiento (llaves, cds, Discos duros, entre otros). Planos, mapas, videos. 		05
05	<p>Anota en el control de documentos físicos, alguno de los siguientes datos, extraídos del documento recibido, en el orden de prioridad aquí expuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número o código del documento presentado. 	Funcionario(a) encargado de Ventanilla Única	06

		Recepción de documentos y solicitudes físicas	Código 06.	Página 7 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Funcionario(a) encargado de Ventanilla Única	Versión 02
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		
	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de la persona que firma el documento. Asunto del documento 			
06	<p>Revisa los elementos que el usuario aporta para el recibido (copias, libros de actas, entre otros) y anota la fecha, hora de entrada, número de seguimiento asignado por el control y el nombre en el documento recibido, copias, anexos físicos.</p> <p>Podrá utilizar un reloj marcador y lapicero azul.</p>			
	¿El documento cuenta con alguna condición especial ¹ ?			Sí→ 07 No→ 08
07	<p>Registra el documento con condición especial en la plantilla predeterminada.</p> <p>Para ello, utiliza el formulario F50.20.5-10 v1 Registro de documento en condición especial</p>			08
08	Remite los documentos al funcionario encargado de escanear los documentos de la Ventanilla Única.			09
09	Revisa que el equipo a utilizar para el escaneo cumpla con las características indicadas en la política 01.07, en la medida de lo posible.			10
10	Realiza todas las actividades necesarias de limpieza, organización, disposición sobre las páginas y escanea el documento.			11
11	Estampa y firma el sello de escaneado, en la parte inferior de la última página del documento.	Funcionario de Ventanilla Única (Encargado de escanear los documentos)		12

¹ Se refiere una condición especial cuando el documento contenga alguna de las siguientes especificaciones:

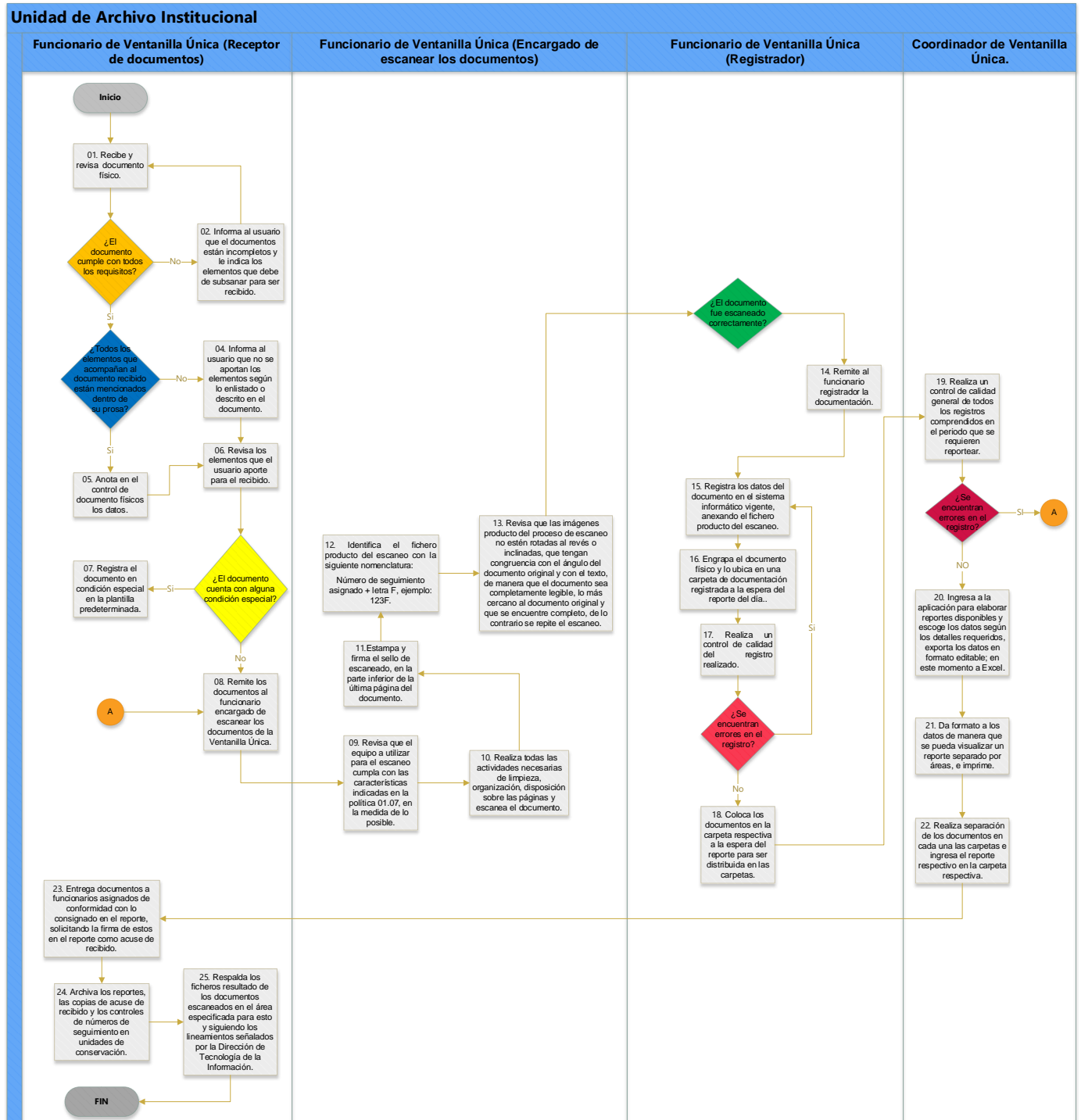
- a) Contienen alguna indicación de confidencialidad.
- b) Tienen un anexo señalado como confidencial.
- c) Tienen datos de carácter sensible.


		Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 8 de 15	
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo		Versión 02		
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única				
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional				
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo				
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional				
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas				
12	Identifica el fichero producto del escaneo con la siguiente nomenclatura: Número de seguimiento asignado + letra F, ejemplo: 123F.		Funcionario de Ventanilla Única (Encargado de escanear los documentos)	13		
13	Revisa que las imágenes producto del proceso de escaneo no estén rotadas al revés o inclinadas, que tengan congruencia con el ángulo del documento original y con el texto, de manera que el documento sea completamente legible, lo más cercano al documento original y que se encuentre completo, de lo contrario se repite el escaneo.					
	¿El documento fue escaneado correctamente?					Si→14 No→ 09
14	Remite al funcionario registrador la documentación.					15
15	Recibe y registra los datos del documento en el sistema informático vigente, anexando el fichero producto del escaneo.		Funcionario de Ventanilla Única (Registrador)	16		
16	Engrapa el documento físico y lo ubica en una carpeta de documentación registrada a la espera del reporte del día.			17		
17	Realiza un control de calidad del registro realizado, verificando el cumplimiento de la política 01.23 del presente procedimiento.					
	¿Se encuentran errores en el registro?					Sí→15 No→ 18
18	Coloca los documentos en la carpeta respectiva a la espera del reporte para ser distribuida en las carpetas.					19
19	Realiza un control de calidad general de todos los registros comprendidos en el periodo que se requieren reportear, revisando los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Comprobación de imágenes legibles y cercanas al documento original. 		Coordinador(a) de Ventanilla Única.			

		Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 9 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez		Analista del Depto. de Análisis Administrativo		Versión 02
	Lic. Joan Ureña Ortiz		Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero		Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas		Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero		Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez		Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		
	<ul style="list-style-type: none"> Comprobación de datos bien escritos y consignados en el registro. Comprobación de que la asignación del documento se haya realizado a las áreas involucradas y requeridas. Que los registros cuenten con las observaciones necesarias, sobre copias digitales, anexos, entre otros. 				
	¿Se encuentran errores en el registro?				Sí→08 No→ 21
20	Ingresa a la aplicación correspondiente para elaborar los reportes disponibles y escoge los datos según los detalles requeridos, exporta los datos en formato editable; a Excel o dentro de cualquier herramienta disponible.		Coordinador(a) de Ventanilla Única		21
21	Da formato a los datos de manera que se pueda visualizar un reporte separado por áreas, y procede a su impresión.				22
22	Realiza separación de los documentos en cada una las carpetas e ingresa el reporte en la carpeta respectiva. Se debe verificar que la información del reporte coincida con la información de los documentos y anexos recibidos.				23
23	Entrega documentos a funcionarios asignados de conformidad con lo consignado en el reporte, solicitando la firma de estos en el reporte como acuse de recibido.				24
24	Archiva los reportes, las copias de acuse de recibido y los controles de números de seguimiento en unidades de conservación.		Funcionario de Ventanilla Única (Receptor de documentos)		25
25	Respalda los ficheros resultado de los documentos escaneados en el área especificada para esto, siguiendo los lineamientos señalados por la Dirección de Tecnología de la Información, sobre el uso de dispositivos de almacenamiento NAS.				FIN

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 10 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo		Versión 02
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		


D- Flujograma



	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 11 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		


D. Riesgos operativos asociados al procedimiento

N.º	Nombre del riesgo	Descripción	P	I	N
01	Desorden documental	Un registro inadecuado de los documentos que ingresan, permitiría una incorrecta recepción de los mismos, pues se podrían recibir sin requisitos o no correspondientes al Conavi, provocando una mala gestión documental en la institución.	1	2	12
02	Pérdida de documentos	Una recepción inadecuada y somera de los documentos, provocaría datos incorrectos en los registros, generando así, que, en futuras búsquedas de información, no se encuentren los documentos requeridos, limitando la capacidad de respuesta y correcta atención de la solicitud.	3	3	33
03	Filtración de información	Sin un correcto control en la documentación institucional, permitiría el acceso a información a funcionarios públicos, a 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	4	34

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 12 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		


P=Probabilidad:

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.

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 13 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo		Versión 02
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión 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.

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 14 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo		Versión 02
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión 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.

	Recepción de documentos y solicitudes físicas		Código 06.	Página 15 de 15
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista del Depto. de Análisis Administrativo	Versión 02	
	Lic. Joan Ureña Ortiz	Coordinador de Ventanilla Única		
	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Revisor de procesos y procedimientos	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Lic. Kattia Maria Castillo Romero	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional		
Aprobador	MBA. Johaam Piedra Méndez	Gerente de Gestión de Adquisición y Finanzas		

F. Tabla de Trazabilidad

Segunda versión	
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez Analista del Depto. de Análisis Administrativo
	Lic. Joan Ureña Ortiz Encargado de Ventanilla Única
	Lcda. Kattia María Castillo Romero Jefe del Archivo Institucional
Revisores de procesos y procedimientos	Daniel Rodríguez Salas Jefe del Departamento de Análisis Administrativo
Revisores técnicos	Licda. Kattya María Castillo Romero Jefe del Archivo Institucional
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