



# **INFORME VALORACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES SEVRI-2019**

**Dirección General de Planificación del Trabajo /  
Departamento Asesoría y Apoyo al Control Interno  
Diciembre 2019**

## Tabla de contenido

Presentación.....	3
Metodología.....	3
Calificación de los eventos desencadenantes .....	5
Descripción de los niveles de riesgos.....	7
Resultados valoración de riesgos .....	8
Eventos bajos, moderados y altos.....	10
Eventos por grupo de riesgo .....	11
Eventos ubicados en niveles altos y moderados .....	12
Eventos altos y moderados por Dependencia .....	12
Principales eventos Altos y Moderados .....	14
Evaluación de los controles.....	16
Conclusiones .....	18
Anexos .....	21
Anexo No.1 .....	21
Anexo No. 2 .....	23
Anexo No.3 .....	25

## Índice de tablas

Tabla 1: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cantidad de eventos por grupo de riesgo definido. SEVRI 2019.....	5
Tabla 2: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la calificación de la probabilidad. SEVRI 2019.....	6
Tabla 3: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la calificación del impacto. SEVRI 2019.....	6
Tabla 4: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la valoración de las medidas de control. SEVRI 2019.....	7
Tabla 5: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la definición de las medidas de control. SEVRI 2019.....	7
Tabla 6: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cantidad de eventos evaluados por Dependencia. SEVRI 2019 .....	8
Tabla 7: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, riesgos evaluados por Dependencia. SEVRI 2019.....	9
Tabla 8: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Nivel de riesgo institucional. SEVRI 2019.....	11
Tabla 9: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, eventos ubicados en niveles altos y moderados. SEVRI 2019.....	12

Tabla 10: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, eventos con valoración moderada, alta y relación porcentual según dependencia. SEVRI 2019..... 13

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, participación porcentual de los eventos en bajos, moderados y altos. SEVRI 2019.....	11
Gráfico 2: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, principales eventos con valoración moderada y alta. SEVRI 2019.....	15
Gráfico 3: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, resultados evaluación de controles según promedio de las Dependencias. SEVRI 2019.....	17

## Presentación

---

La Contraloría General de la República (CGR), según lo establecido en la Ley General de Control Interno, No. 8292 del artículo No. 2, inciso f, da un tratamiento especial a la valoración del riesgo institucional, que es el segundo componente del Sistema de Control que, lo define como la “identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de los objetivos”.

Adicionalmente, el artículo No. 18 de la precitada Ley, dispone que todo ente u órgano sujeto a la misma, deberá establecer y mantener en funcionamiento un Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), por áreas, sectores, actividades o tareas, que le permita identificar de forma adecuada el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.

Mediante Directriz No. 11-2006, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) establece la política Institucional para que Jerarcas y Titulares Subordinados que integran el Ministerio, cuenten con un Sistema Específico de Valoración de Riesgo, asumiendo el compromiso para que el SEVRI-MTSS se complemente con el proceso de Planificación Institucional, gestionando los riesgos más relevantes que permitan cumplir satisfactoriamente con los deberes en materia de trabajo y desarrollo social.

En cumplimiento a lo indicado, el MTSS llevo a cabo el proceso institucional SEVRI-2019, contando con la participación de todas las Direcciones y Despachos del Ministerio, así como, de las dependencias que cada una tiene a su cargo, para una participación total de cincuenta y ocho unidades administrativas que valoraron de forma integral aquellos eventos, internos o externos, que puedan afectar significativamente su capacidad para alcanzar los objetivos.

En el presente informe se presentan los principales resultados obtenidos, donde a partir de los mismos se identificaron oportunidades de mejora para cada dependencia administrativa que participó en el proceso, permitiendo definir acciones concretas que le permitan administrar el nivel riesgo, para apoyar el logro de los objetivos institucionales.

## Metodología

---

El proceso SEVRI-MTSS 2019, oficialmente inició el 28 de octubre del 2019, mediante oficio MTSS-DMT-1607-2019, emitido por la señora Geannina Dinarte Romero, Ministra de Trabajo y Seguridad Social, en el cual se comunicó el marco orientador que contiene la propuesta metodológica a utilizar para su desarrollo.

En punto a lo anterior el 31 de octubre del 2019, se realizó una capacitación para explicar el proceso y atender dudas, la cual contó con la participación de 42 funcionarios, entre directores y jefes. Posteriormente, el Departamento de Apoyo y Asesoría al Control Interno brindó un acompañamiento personalizado conforme a las solicitudes de las distintas áreas del Ministerio, mediante los siguientes canales: vía telefónica, correo electrónico o sesiones de trabajo programadas.

La propuesta metodológica se elaboró conforme a las Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República, que considera los componentes de un marco orientador, y las actividades de identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos Institucionales relevantes. Dichas Directrices se convierten en una guía general al sugerir el proceso que ha de seguir cada Institución.

Por otro lado, por primera vez se logró automatizar el proceso, al desarrollar la valoración de riesgos institucionales SEVRI-MTSS 2019 por medio del Sistema ARGOS, que es el sistema que utiliza la Auditoria Interna del MTSS, el cual facilitó la incorporación de una cantidad total de 58 Dependencias de la institución que participaron directamente en el proceso. Es importante mencionar que en muchos casos los Directores y Jefes se reunieron con los funcionarios para realizar el trabajo, estimándose una participación de aproximadamente 175 personas. Este aspecto es sumamente relevante para generar información más objetiva y para fortalecer el componente de “Ambiente de Control”, al participar al personal sobre la importancia del proceso de Valoración de Riesgos dentro del Control Interno de la Institución. En el anexo No.1 se presenta el detalle total de las Dependencias que participaron.

En la primera etapa, se definieron de antemano un portafolio de factores de riesgos (eventos desencadenantes) con una cantidad de 54 eventos, los cuales permitieron crear un lenguaje común entre los participantes en el proceso de valoración. A través de estos eventos se evaluaron aspectos estratégicos, operativos, servicio al usuario, tecnológicos, financieros, presupuestarios, ordenamiento jurídico, capital humano, salud ocupacional, integridad, dirección, giros y pagos, protección del patrimonio, gestión y control de activos. En la tabla No. 1 se presenta el detalle de la cantidad de eventos por el grupo de riesgo definido y en el Anexo No.2, la lista total de los eventos considerados en el proceso.

*Tabla 1: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cantidad de eventos por grupo de riesgo definido. SEVRI 2019*

<b>Clase de Riesgo</b>	<b>Total</b>
Riesgos cumplimiento ordenamiento jurídico	2
Riesgos de alineación con la estrategia	4
Riesgos de confiabilidad de la información	2
Riesgos de Dirección	6
Riesgos de gestión de giros y pagos	2
Riesgos de gestión y control de activos	1
Riesgos de Integridad y Transparencia	5
Riesgos de salud ocupacional	6
Riesgos del Capital Humano	4
Riesgos operativos	7
Riesgos presupuestarios	4
Riesgos protección al Patrimonio	5
Riesgos satisfacción servicio al usuario	4
Riesgos tecnológicos	2
<b>Total general</b>	<b>54</b>

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

Los eventos desencadenantes definidos, facilitaron la evaluación de aspectos relevantes que podrían afectar a las Dependencias y la Institución como un todo, específicamente en lo referente al logro de los objetivos y las metas institucionales, así como el cumplimiento de los siguientes objetivos que se establecen en la Ley General de Control Interno:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

Seguidamente se explica el proceso de calificación de los eventos desencadenantes, en la Valoración de Riesgos SEVRI 2019.

### **Calificación de los eventos desencadenantes**

Los factores de riesgo definidos en el portafolio se incorporaron en el Sistema ARGOS, para ser asignados, para su evaluación y calificación, a las Dependencias del MTSS que participaron en el proceso, consistiendo la calificación en valorar el evento de acuerdo con la probabilidad (cuan posible es que ocurra un evento y que el riesgo se materialice), y el impacto (consecuencia o efecto que puede ocasionar la materialización del riesgo).

Posteriormente, se asignó un factor de ponderación (peso) para cada evento, en una escala del 1 al 5, de acuerdo a la importancia de este criterio en el logro de los objetivos. Es decir, 1 para el criterio de riesgo de menor importancia o insignificante y 5 para el criterio de riesgo de mayor relevancia o crítico. Seguidamente se presenta el detalle de los parámetros y criterios definidos para la probabilidad y el impacto:

*Tabla 2: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la calificación de la probabilidad. SEVRI 2019*

Nivel cualitativo	Probabilidad cualitativa	Probabilidad cuantitativa	Descripción
A	Casi certeza o seguro	5	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.
B	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.
C	Moderado o posible	3	Podría ocurrir en algún momento.
D	Poco común o raro	2	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales; pasó al menos una vez en los últimos 5 años.
E	Improbable	1	Puede que no ocurra el evento; puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. No se ha presentado en los últimos 5 años.

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

*Tabla 3: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la calificación del impacto. SEVRI 2019*

Descripción cuantitativa	Descripción cualitativa	Criterio para definir impacto
1	Insignificante	Baja pérdida financiera; impacto social Insignificante. Sin perjuicio a la Sociedad.
2	Menor	Pérdida financiera menor, impacto social menor.
3	Moderado	Pérdida financiera, moderada y medianas consecuencias, impacto social moderado.
4	Mayor	Pérdida financiera mayor, altas pérdidas de capacidad de producción, con un impacto social mayor.
5	Crítico	Enorme pérdida financiera, gran impacto a la sociedad.

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

Por otro lado, para cada evento se valoraron los controles existentes en las Dependencias, calificándolos en el contexto de la efectividad de los mismos. Esta información se muestra a continuación:

Tabla 4: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la valoración de las medidas de control. SEVRI 2019

Cualitativo	Cuantitativo	Descripción del control
Excelente	5	Controles que no requieren modificaciones y agregan valor a la gestión.
Muy bueno	4	Controles apropiados, pero pueden ser mejores. Su valor agregado puede mejorar.
Bueno	3	Controles apropiados parcialmente y que requieren de mejoras. Su valor agregado debe mejorar.
Regular	2	Controles no muy apropiados y requieren de mejoras. No dan valor agregado.
Deficiente	1	Controles no apropiados, obstaculizan la gestión, requieren ser modificados. No dan valor agregado.

Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

### Descripción de los niveles de riesgos

La determinación del nivel de riesgo es el resultado de confrontar la probabilidad y el impacto, con los controles existentes al interior de los diferentes procesos y procedimientos que se realizan. A partir de aquí y tomando como referencia los lineamientos emitidos por parte del jerarca de este Ministerio, se ha determinado que un nivel de riesgo menor al 7,5% es aceptable, o sea, el riesgo que representa vulnerabilidad baja. Los riesgos ubicados en un rango de 7,51% a 15% se consideran Moderados, y los del rango de 15,1% a 25% se clasifican como altos.

En la tabla No. 5 se presenta el modelo para el mapa térmico, donde según la calificación de impacto y probabilidad, el riesgo es calificado por color en su nivel de severidad. El color rojo representa severidad extrema (alto), el color amarillo claro, severidad moderada, y el color verde claro, severidad baja.

Tabla 5: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, parámetros para la definición de las medidas de control. SEVRI 2019

Semáforo	Rango	Descripción
Alto	De 15,1% a 25%	Cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la entidad o dependencia, no es aceptable por la Institución. Estos niveles de riesgo requieren establecer un plan de tratamiento para los mismos, que minimicen su impacto y por ende mejoren su rendimiento.
Moderado	De 7,51% a 15%	Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficiencia de las medidas de control. Cuando el riesgo presenta vulnerabilidad moderada, se requiere programar nuevos controles para minimizar el riesgo.
Bajo	Menos de 7,5%	Cuando el riesgo presenta vulnerabilidad baja, se necesita darle seguimiento constante, con el fin de que no representen una amenaza para la institución.

Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

Es imperativo recalcar que los riesgos valorados en nivel Moderado o Alto no serán aceptados para ningunas de las actividades que ejecuta el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por lo tanto, si alguna actividad llegara a ubicarse en estos niveles de riesgo, requiere establecer un plan de tratamiento de riesgos que minimicen su impacto o la probabilidad, y por ende mejoren el rendimiento, asegurando razonablemente el cumplimiento de los objetivos y/o metas.

A continuación, se presentan los principales hallazgos del proceso de valoración de riesgos efectuado en la institución para el presente año.

## ... Resultados valoración de riesgos

Tal y como se indicó al inicio del documento, para el proceso de valoración de riesgos se definieron de antemano un portafolio de factores de riesgos (eventos desencadenantes), que permitieron crear un lenguaje común entre los participantes en el proceso. Por medio de los mismos, se evaluaron aspectos estratégicos, operativos, servicio al usuario, tecnológicos, financieros, presupuestarios, ordenamiento jurídico, capital humano, salud ocupacional, integridad, dirección, giros y pagos, protección del patrimonio, gestión y control de activos.

Del total de eventos definidos para el proceso de valoración, se asignaron a cada Dependencia para su evaluación una cantidad de entre 46 y 47 eventos, con la excepción de Dependencias con actividades de proyectos y pagos, tales como DESAF, Programa PRONAMYPE, Proveeduría, Recursos Humanos, que tuvieron que calificar eventos adicionales que valoraban aspectos particulares atinentes a su competencia. En la tabla No. 6, se presenta un resumen de la cantidad de eventos evaluados por parte de las direcciones participantes del proceso, y en el Anexo No.1 se presenta la información detallada.

*Tabla 6: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cantidad de eventos evaluados por Dependencia. SEVRI 2019*

Agrupación	Cantidad de Dependencias	Eventos calificados
Departamento de Gestión de Capital Humano	1	9
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación - DTIC	1	21
Despacho del Ministro	8	217
Dirección de Asuntos Jurídicos - DAJ	1	44
Dirección de Asuntos Laborales - DAL	13	605
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)	6	290
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social - DESS	2	106
Dirección Financiera	1	48
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor - DGAFOM	4	68
Dirección General de Planificación del Trabajo - DGPT	4	184
Dirección Nacional de Empleo - DNE	1	51
Dirección Nacional de Pensiones - DNP	7	326
Dirección Nacional de Seguridad Social - DSS	1	46
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo - DNI	7	287
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	1	46
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>2.348</b>

Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

Del total de eventos evaluados por cada Dependencia, de acuerdo con los parámetros utilizados para su clasificación, en la tabla No. 7 se presenta el detalle de los resultados de los mismos en alto, moderado y bajo.

*Tabla 7: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, riesgos evaluados por Dependencia. SEVRI 2019*

DEPENDENCIA	Alto	Moderado	Bajo	Total eventos calificados
Asesoría Económica Actuarial	2	9	35	46
Asesoría Legal - DESAF	0	4	42	46
Asesoría Legal - DNP	0	21	25	46
Asesoría y Apoyo al Control Interno	2	5	39	46
Contraloría de Servicios	0	3	3	6
Coordinación Técnica - DAL	0	0	46	46
Declaración de Derechos	0	0	46	46
Departamento Archivo Central	0	4	7	11
Departamento de Gestión de Capital Humano	0	2	7	9
Departamento de Proveeduría Institucional	1	10	37	48
Departamento de Servicios Generales	2	1	0	3
Departamento Desarrollo Organizacional	1	12	33	46
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación - DTIC	3	7	11	21
Despacho del Ministro	1	8	5	14
Dirección de Asuntos Jurídicos - DAJ	2	1	41	44
Dirección de Asuntos Laborales - DAL	2	3	41	46
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)	1	3	47	51
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social - DESS	2	15	36	53
Dirección Financiera	2	3	43	48
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor - DGAFOM	0	1	5	6
Dirección General de Planificación del Trabajo - DGPT	3	7	36	46
Dirección Nacional de Empleo - DNE	4	23	24	51
Dirección Nacional de Pensiones - DNP	0	0	48	48
Dirección Nacional de Seguridad Social - DSS	0	3	43	46
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo - DNI	0	6	40	46
Evaluación y Análisis - DAL	0	2	44	46
Evaluación, Control y Seguimiento	1	3	44	48
Gestión	1	3	45	49
Gestión de Cobro	0	1	46	47
Gestión de la Información	0	1	45	46
Investigación de Mercado Laboral - DIMEL	4	17	25	46
Investigación y Desarrollo	0	0	46	46
Organizaciones Sociales - DAL	6	12	28	46

Pagos	1	2	45	48
Prensa	2	8	36	46
Presupuesto	0	0	49	49
PRONAMYPE	18	20	15	53
Región Brunca - DAL	1	1	45	47
Región Brunca - DNI	0	0	6	6
Región Cartago - DAL	0	9	38	47
Región Central - DAL	1	8	38	47
Región Central - DNI	1	12	34	47
Región Chorotega - DAL	4	5	38	47
Región Chorotega - DNI	4	10	33	47
Región Huetar Atlántica - DAL	0	2	45	47
Región Huetar Atlántica - DNI	0	2	45	47
Región Huetar Norte - DAL	3	1	43	47
Región Huetar Norte - DNI	0	8	39	47
Región Pacífico Central - DAL	0	0	47	47
Región Pacífico Central - DNI	0	1	46	47
Relaciones de Trabajo - DAL	1	6	39	46
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	0	3	43	46
Vice ministerio del Área Laboral	0	1	7	8
Vice ministerio del Área Social	1	3	1	5
Consejo Salud Ocupacional	7	13	26	46
Consejo Superior de Trabajo (Departamento de Salarios)	0	12	34	46
Género	0	8	38	46
Región Heredia-DAL	1	8	37	46
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>333</b>	<b>1930</b>	<b>2348</b>
<b>Relación porcentual</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>

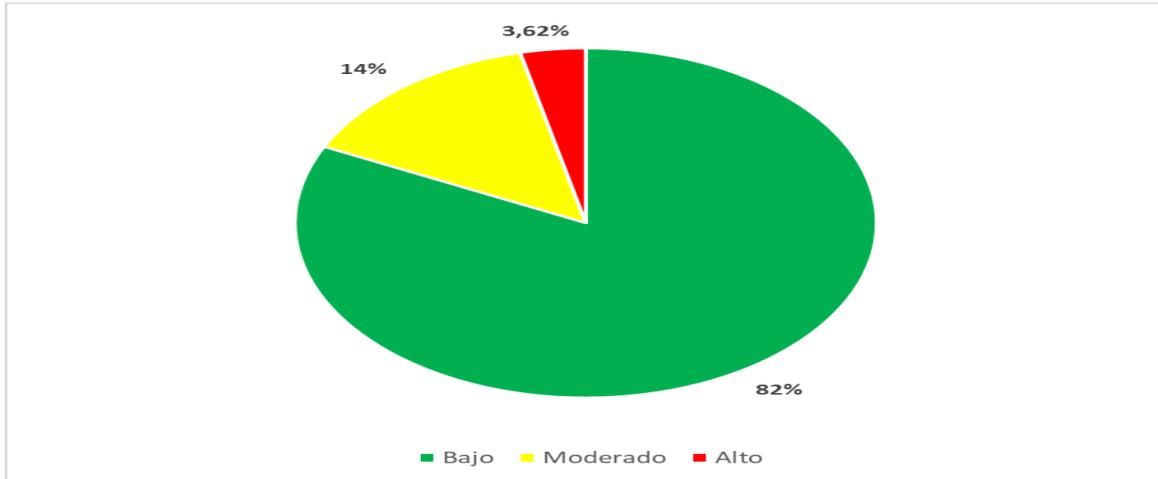
**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

## Eventos bajos, moderados y altos

De acuerdo con la totalidad de los eventos valorados, el resultado de los mismos determinó que el 82,0% fue valorado como bajo, el 14,0% como moderado, y el 3,6% como alto, tal y como se presenta en el gráfico No. 1.

De acuerdo con la Directriz emitida por el MTSS, los riesgos calificados en niveles bajos serán aceptados por la Administración Superior, por lo cual no se requiere tratamiento. Sin embargo, para los riesgos clasificados como altos y moderados cada responsable de la Dependencia evaluada debe desarrollar e implementar estrategias y planes de acción específicos para mejorar su calificación, buscando reducir el impacto de los mismos sobre la consecución de objetivos, y, por ende, en el funcionamiento de la Institución.

Gráfico 1: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, participación porcentual de los eventos en bajos, moderados y altos. SEVRI 2019



Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

### Eventos por grupo de riesgo

Los eventos, que fueron asignados a las Dependencias para su valoración, se agruparon de acuerdo a la clasificación presentada en la Tabla No.8, donde según los resultados obtenidos, se puede observar que los grupos de riesgo con mejores valoraciones son: integridad y transparencia, alineación estratégica, confiabilidad de la información, dirección, y cumplimiento del ordenamiento jurídico; al presentar calificaciones ubicados en niveles de riesgo “bajo”, en porcentajes mayores al 87,0%.

Tabla 8: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Clasificación de riesgo institucional. SEVRI 2019

Clasificación	Alto	Moderado	Bajo	Total	% Bajos
Riesgos de Integridad y Transparencia	0	1	238	239	99,6%
Riesgos de alineación con la estrategia	1	22	180	203	88,8%
Riesgos de confiabilidad de la información	2	10	91	103	88,4%
Riesgos de Dirección	5	33	266	304	87,5%
Riesgos cumplimiento de ordenamiento jurídico	1	12	87	100	87,0%
Riesgos de gestión y control de activos	0	7	42	49	85,7%
Riesgos satisfacción servicio al usuario	6	29	168	203	82,8%
Riesgos presupuestarios	4	42	152	198	76,8%
Riesgos tecnológicos	5	19	78	102	76,5%
Riesgos del Capital Humano	19	32	151	202	74,8%
Riesgos operativos	24	64	259	347	74,6%
Riesgos de salud ocupacional	15	50	190	255	74,5%
Riesgos protección al Patrimonio	3	4	14	21	66,7%
Riesgos de gestión de giros y pagos	0	8	14	22	63,6%

Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

## Eventos ubicados en niveles altos y moderados

Al examinar los resultados de los eventos valorados que se ubicaron en los niveles de riesgo alto y moderado, el 79,7% se clasifican en moderados, y los altos representan el 20,3%. A nivel general, el mayor porcentaje de eventos altos y moderados se concentran en los grupos de riesgo: operativos, salud ocupacional, capital humano, presupuestarios, de dirección, y satisfacción del servicio al usuario, que concentran el 77% del total. En la tabla No 9 se presenta la información.

*Tabla 9: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, eventos ubicados en niveles altos y moderados. SEVRI 2019*

Clasificación	Nivel del riesgo		Total	Relación %
	Alto	Moderado		
Riesgos operativos	24	64	88	21.1%
Riesgos de salud ocupacional	15	50	65	15.6%
Riesgos del Capital Humano	19	32	51	12.2%
Riesgos presupuestarios	4	42	46	11.0%
Riesgos de Dirección	5	33	38	9.1%
Riesgos satisfacción servicio al usuario	6	29	35	8.4%
Riesgos tecnológicos	5	19	24	5.8%
Riesgos de alineación con la estrategia	1	22	23	5.5%
Riesgos de cumplimiento ordenamiento jurídico	1	12	13	3.1%
Riesgos de confiabilidad de información	2	10	12	2.9%
Riesgos de gestión de giros y pagos	0	8	8	1.9%
Riesgos de gestión y control de activos	0	7	7	1.8%
Riesgos protección al Patrimonio	3	4	7	1.8%
Riesgos de Integridad y Transparencia	0	1	1	0.2%
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>333</b>	<b>418</b>	<b>100.00%</b>
<b>Participación porcentual</b>	<b>20,3%</b>	<b>79,6%</b>	<b>100,0%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

## Eventos altos y moderados por Dependencia

Del total de eventos calificados por las Dependencias, aquellas que concentran la mayor cantidad, ubicados en los niveles altos y moderados, son: Pronamype, Dirección Nacional de Empleo, Asesoría Legal de la Dirección de pensiones, Investigación del Mercado Laboral de la Dirección de Planificación, y el Consejo de Salud Ocupacional. El detalle de la información indicada se presenta en la Tabla No.10.

Como se indicó en párrafos anteriores, para los riesgos clasificados en los niveles altos y moderados, cada Dependencia debe plantear acciones que permitan mejorar la situación, buscando reducir el impacto de los mismos sobre la consecución de los objetivos. El Departamento de Control Interno dará un seguimiento permanente al cumplimiento de las acciones planteadas.

Tabla 10: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, eventos con valoración moderada, alta y relación porcentual según dependencia. SEVRI 2019

Dependencias	Alto y moderado	Total evaluados	Relación %
Pronamype	38	53	71,7%
Dirección Nacional de Empleo - DNE	27	51	52,9%
Asesoría Legal - DNP	21	46	45,7%
Investigación de Mercado Laboral - DIMEL	21	46	45,7%
Consejo Salud Ocupacional	20	46	43,5%
Organizaciones Sociales - DAL	18	46	39,1%
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social - DESS	17	53	32,1%
Región Chorotega - DNI	14	47	29,8%
Departamento Desarrollo Organizacional	13	46	28,3%
Región Central - DNI	13	47	27,7%
Consejo Superior de Trabajo (Departamento de Salarios)	12	46	26,1%
Asesoría Económica Actuarial	11	46	23,9%
Departamento de Proveeduría Institucional	11	48	22,9%
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación - DTIC	10	21	47,6%
Dirección General de Planificación del Trabajo - DGPT	10	46	21,7%
Prensa	10	46	21,7%
Despacho del Ministro	9	14	64,3%
Región Heredia-DAL	9	46	19,6%
Región Cartago - DAL	9	47	19,1%
Región Central - DAL	9	47	19,1%
Región Chorotega - DAL	9	47	19,1%
Género	8	46	17,4%
Región Huetar Norte - DNI	8	47	17,0%
Asesoría y Apoyo al Control Interno	7	46	15,2%
Relaciones de Trabajo - DAL	7	46	15,2%
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo - DNI	6	46	13,0%
Dirección de Asuntos Laborales - DAL	5	46	10,9%
Dirección Financiera	5	48	10,4%
Vice ministerio del Área Social	4	5	80,0%
Departamento Archivo Central	4	11	36,4%
Asesoría Legal - DESAF	4	46	8,7%
Región Huetar Norte - DAL	4	47	8,5%
Evaluación, Control y Seguimiento	4	48	8,3%
Gestión	4	49	8,2%
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)	4	51	7,8%
Departamento de Servicios Generales	3	3	100,0%
Contraloría de Servicios	3	6	50,0%
Dirección de Asuntos Jurídicos - DAJ	3	44	6,8%

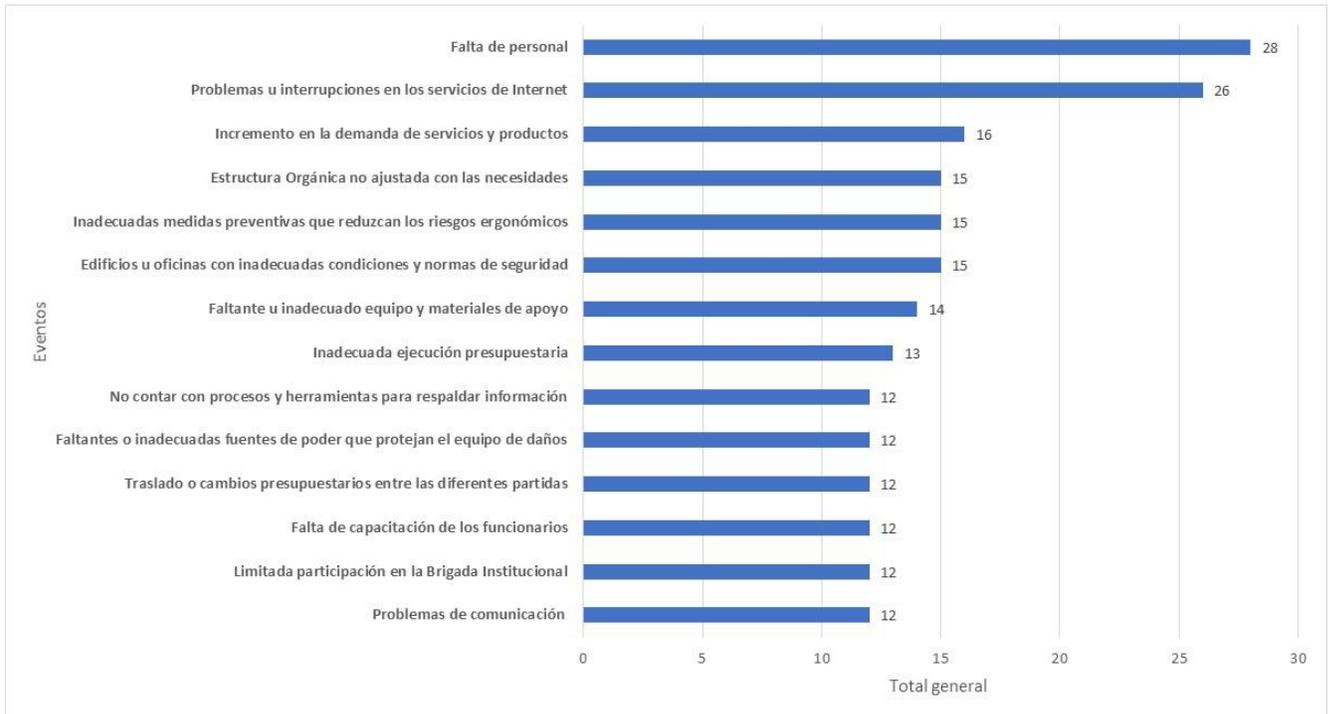
Dirección Nacional de Seguridad Social - DSS	3	46	6,5%
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	3	46	6,5%
Pagos	3	48	6,3%
Departamento de Gestión de Capital Humano	2	9	22,2%
Evaluación y Análisis - DAL	2	46	4,3%
Región Brunca - DAL	2	47	4,3%
Región Huetar Atlántica - DAL	2	47	4,3%
Región Huetar Atlántica - DNI	2	47	4,3%
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor - DGAFOM	1	6	16,7%
Vice ministerio del Área Laboral	1	8	12,5%
Gestión de la Información	1	46	2,2%
Gestión de Cobro	1	47	2,1%
Región Pacífico Central - DNI	1	47	2,1%
Coordinación Técnica - DAL	0	46	0,0%
Declaración de Derechos	0	46	0,0%
Dirección Nacional de Pensiones - DNP	0	48	0,0%
Investigación y Desarrollo	0	46	0,0%
Presupuesto	0	49	0,0%
Región Brunca - DNI	0	6	0,0%
Región Pacífico Central - DAL	0	47	0,0%
<b>Total general</b>	<b>418</b>	<b>2348</b>	<b>17,8%</b>

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

## Principales eventos Altos y Moderados

Del análisis realizado, se concluye que el 51% del total de eventos que se ubican en los niveles altos y moderados se concentran en 14 eventos, cuyo detalle se muestra en el Gráfico 2. En el anexo No. 3 se presenta la información con el total de eventos ubicados en los niveles indicados.

Gráfico 2: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, principales eventos con valoración moderada y alta. SEVRI 2019



Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019

Para ampliar un poco más sobre los aspectos considerados en los principales eventos que se presentaron en los niveles altos y moderados, seguidamente se presenta dicha información:

- **Falta de personal:** pérdida de personal por congelamiento de plazas, traslados, renuncias, requerimiento de nuevas plazas, etc.
- **Problemas o interrupciones en los servicios de internet:** interrupciones constantes del servicio de internet, lentitud, caídas del servicio, etc.
- **Incremento en la demanda de servicios y productos:** incremento en consultas, trámites, actividades, etc., que se realizan a la Dependencia o Dirección, desbordando la capacidad instalada.
- **Estructura orgánica no ajustada:** con las necesidades, la dinámica, el entorno, y los riesgos relevantes de la Dependencia o Dirección, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos.
- **Inadecuadas medidas preventivas** que reduzcan los riesgos ergonómicos.
- **Edificios u oficinas con inadecuadas condiciones y normas de seguridad.**
- **Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo:** tecnológico, vehículos, insumos, etc.

- **Inadecuada ejecución presupuestaria:** controles insuficientes, deficientes o ausentes.
- **No contar con procesos adecuados y herramientas necesarias para respaldar la información** sensible de la Dependencia o Dirección, que evite la sustracción o daño de la misma.
- **Faltantes o inadecuadas fuentes de poder** que protejan el equipo de daños, exponiéndolo al riesgo de un colapso por cambios de voltajes.
- **Traslado o cambios presupuestarios:** entre las diferentes partidas. Surgimiento de nuevas prioridades.
- **Falta de capacitación de los funcionarios.**
- **Limitada presencia o participación de la brigada** y del Comité de emergencias institucional.
- **Problemas de comunicación:** puede conducir a malas relaciones entre los empleados, un ambiente de trabajo hostil, generando que los trabajadores se vuelvan ineficientes e ineficaces, afectando el logro de los objetivos institucionales.

Si bien es cierto, que los anteriores eventos son aquellos que más se enumeraron en la valoración de riesgos, existe otro grupo de eventos que pueden considerarse como situaciones generalizadas que se presentan en la Institución, como por ejemplo: edificios u oficinas con inadecuadas condiciones salubridad; inadecuados u inexistentes sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión; deficiencia en la aplicación de los procesos de contratación administrativa; manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados, incompletos, mal definidos; deficientes procesos de planificación y elaboración presupuestaria; deficientes procesos de elaboración/ejecución de planes de mejora a partir de evaluaciones de gestión; factores de Clima Organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades; capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio; e incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados.

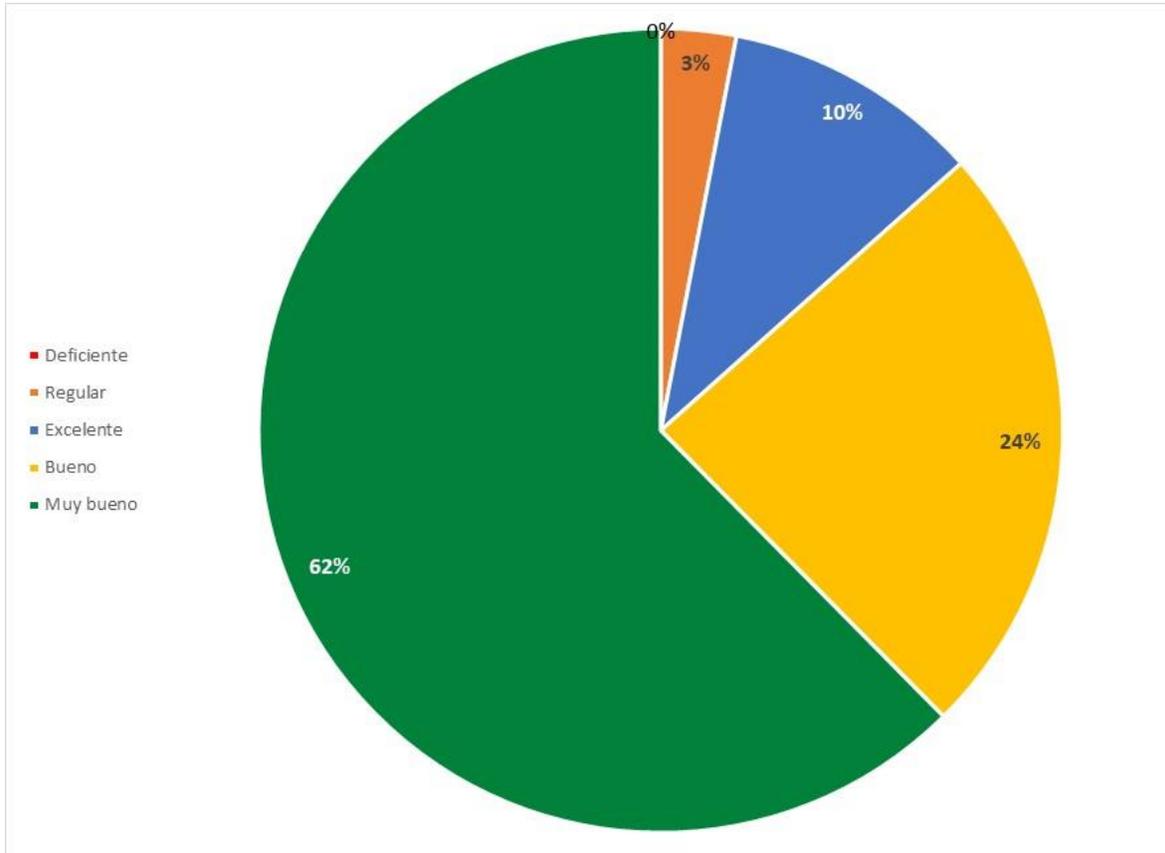
Tal y como se comentó precedentemente, para los eventos que se ubicaron en los niveles altos y moderados se requiere que en las Dependencias elaboren planes de acción, sin embargo, para algunos eventos hay importantes limitaciones como restricciones legales o presupuestarias, que impiden generar acciones concretas para contribuir en la mejora de los mismos, recomendándose que para estos casos sean abordados en forma integral por parte de la Administración, para lograr una evaluación más profunda de las razones que se presentan de acuerdo con lo indicado por las Dependencias que los enumeraron y se propongan acciones de mejora a nivel institucional y de esta forma contribuir a su mejora.

## Evaluación de los controles

Con respecto a la evaluación de los controles, valora la efectividad de los mismos respecto a la administración de los riesgos, es decir, se analiza el valor agregado que ofrecen los controles para los riesgos identificados, y evaluarlos de acuerdo con su existencia y efectividad para la mitigación del riesgo. De conformidad con lo anterior, en el gráfico No. 3

se presenta la clasificación de los controles, de acuerdo con los resultados promedio de las calificaciones realizadas por las Dependencias.

*Gráfico 3: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, resultados evaluación de controles según promedio de las Dependencias. SEVRI 2019*



**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

Específicamente, en promedio el 10% los calificó como “excelentes”, pues no requieren modificaciones y aportan valor a la gestión; el 62% de las Dependencias los consideró como “muy buenos”, es decir, que son apropiados, pero pueden mejorar. Por otro lado, el 24% determinó que son “buenos”, presentando oportunidades de mejora, las cuales fueron planteadas en actividades concretas en el plan de acción. Finalmente, el 3% consideró que sus controles son “regulares” porque no aportan valor agregado.

Los resultados de la valoración de los controles son congruentes con la autoevaluación del Control Interno realizada en el presente año, la cual ubicó a la institución en un rango de “muy bueno”.

## Conclusiones

---

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, en su artículo No. 18 y lo establecido en la Directriz No.11-2006, en la cual el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social dispone la política Institucional para que Jerarcas y Titulares Subordinados que integran el Ministerio, cuenten con un Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), se concluyó con el proceso de Valoración de Riesgo para este año 2019.

Considerando la automatización del proceso, por cuanto, en períodos anteriores se ha elaborado por medio de hojas de cálculo en Excel, para este año se trabajó arduamente para lograr utilizar el sistema que utiliza la Auditoría Interna, denominado ARGOS, que fue posible gracias a la buena disposición, apoyo y participación, tanto de la Auditoría como de la empresa Dinámica, proveedora del Sistema, que facilitó su adaptación para llevar a cabo el proceso SEVRI Institucional.

Para la utilización del Sistema ARGOS se definieron de antemano un portafolio de factores de riesgos (eventos desencadenantes), escogiéndose para el proceso una cantidad de 54 eventos, los cuales permitieron crear un lenguaje común entre los participantes en el proceso de valoración. Los eventos considerados contemplan los aspectos que se habían identificado en las valoraciones de riesgo del año anterior, para lo cual se realizó un análisis minucioso de todas las matrices realizadas por las Dependencias que habían participado en el proceso, con el fin de tomar en cuenta los riesgos externados.

Por medio de los eventos definidos se evaluaron aspectos estratégicos, operativos, servicio al usuario, tecnológicos, financieros, presupuestarios, ordenamiento jurídico, capital humano, salud ocupacional, integridad, dirección, giros y pagos, protección del patrimonio, gestión y control de activos.

Llevar a cabo el proceso del SEVRI a través del Sistema ARGOS permitió la participación de todas las Direcciones y Despachos del Ministerio, para un total de cincuenta y ocho Dependencias de la institución que realizaron directamente su valoración en las matrices que le fueron habilitadas en dicho sistema, logrando con ello, trabajar de una forma integral aquellos eventos, internos o externos, que puedan afectar significativamente su capacidad de gestión y alcanzar sus objetivos.

De acuerdo con los resultados del proceso de valoración de los eventos, el 82% se ubicó en un nivel “bajo”, el 14% como “moderado”, y solamente un 3,6% como “alto”. Los grupos de riesgo con mejores valoraciones, ubicados en el nivel “bajo”, son: integridad y transparencia, alineación estratégica, confiabilidad de la información, dirección, y cumplimiento del ordenamiento jurídico.

Con relación a los eventos que se ubicaron en los niveles de riesgo “alto” y “moderado”, se observa que el 79,7% corresponde a “moderados”, y el 20,3% se clasifican en “altos”. El

77% del de los eventos altos y moderados se concentran en los siguientes grupos de riesgo: operativos, salud ocupacional, capital humano, presupuestarios, de dirección, y satisfacción del servicio al usuario.

Por otro lado, el 51% del total de eventos que se ubican en los niveles altos y moderados se concentran en los siguientes 14 eventos: falta de personal; problemas o interrupciones en los servicios de internet; incremento en la demanda de servicios y productos que desbordan la capacidad instalada; estructura orgánica no ajustada a las necesidades actuales; inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos; edificios u oficinas con inadecuadas condiciones y normas de seguridad; faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc.); inadecuada ejecución presupuestaria; no contar con procesos adecuados y herramientas necesarias para respaldar la información sensible; faltantes o inadecuadas fuentes de poder que protejan el equipo de daños; traslado o cambios presupuestarios entre las diferentes partidas y surgimiento de nuevas prioridades; falta de capacitación de los funcionarios; limitada presencia o participación de la brigada y del comité de emergencias institucional; problemas de comunicación.

Si bien es cierto, que los anteriores eventos son aquellos que más se enumeraron en la valoración de riesgos, existe otro grupo de eventos que pueden considerarse como situaciones generalizadas que se presentan en la Institución, como por ejemplo: edificios u oficinas con inadecuadas condiciones salubridad; inadecuados u inexistentes sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión; deficiencia en la aplicación de los procesos de contratación administrativa; manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados, incompletos, mal definidos; deficientes procesos de planificación y elaboración presupuestaria; deficientes procesos de elaboración/ejecución de planes de mejora a partir de evaluaciones de gestión; factores de Clima Organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades; capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio; e incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados.

Las Dependencias que concentran la mayor cantidad de eventos ubicados en los niveles altos y moderados, son: PRONAMYPE, Dirección Nacional de Empleo, el Consejo de Salud Ocupacional, Asesoría Legal de la Dirección de Pensiones, Investigación del Mercado Laboral de la Dirección de Planificación. Las tres primeras Dependencias indicadas también concentraron los principales aspectos de mejora, de acuerdo a los resultados de la autoevaluación de Control Interno.

Para los riesgos, clasificados en los niveles altos y moderados, cada Dependencia planteó un plan de mejoras que considera acciones que permitan mejorar la situación, buscando reducir el impacto de los mismos sobre la consecución de los objetivos. El plan de mejoras se trabajó por medio del Sistema ARGOS, por medio del cual el Departamento de Control Interno dará un seguimiento permanente, con especial atención a las Dependencias que muestran mayor concentración de eventos en niveles altos y moderados.

Es importante indicar que para algunos eventos hay importantes limitaciones, tales como restricciones legales o presupuestarias, que impiden generar acciones concretas para contribuir en la mejora de los mismos, recomendándose que para estos casos sean abordados en forma integral por parte de la Administración, para lograr una evaluación más profunda de las razones que se presentan de acuerdo con lo indicado por las Dependencias que los enumeraron y se propongan acciones de mejora a nivel institucional.

En lo referente a los resultados de la valoración de los controles, la mayor parte de las dependencias considera que estos son muy buenos (62%) o buenos (24%), siendo éstos apropiados con oportunidades de mejora. Es importante mencionar que, según esta consideración, estos controles permiten mitigar en mayor medida los diferentes tipos de riesgos que se presentan en la institución.

Por último, es importante hacer mención especial a la buena disposición y compromiso asumido por parte de los funcionarios que este año participaron en el proceso de Valoración de Riesgos Institucional, apoyando los cambios propuestos, orientados a contar con mejores herramientas para obtener información valiosa para la toma de decisiones, apoyando con ello el avance y consolidación de la Institución en este importante y relevante tema de Control Interno. Asimismo, es importante destacar la disposición asumida por las Dependencias en valorar en forma objetiva cada uno de los eventos y el riesgo asociado al mismo, independiente si es de su competencia asumir las medidas requeridas para mitigar el riesgo, lo que da mayor riqueza al proceso e introduce el tema de prevención, evaluando de qué forma estos aspectos pueden afectar la gestión desarrollada por estas.

Aunado a lo indicado, se reconoce el esfuerzo realizado por la Dirección de Empleo, al formar parte este año del proceso del SEVRI 2019, lo cual permite fortalecer y avanzar en el tema de control interno a nivel institucional, que aunque existen desafíos de mejora continua a nivel de depuración de información para su valoración, se considera positivo por parte de la DGPT lograr que en el 2019 se realizará el proceso a través de un sistema, lo cual ha permitido simplificar, ordenar y estandarizar información a nivel institucional sobre el tema de control interno, así como la participación de todas sus dependencias.

## Anexo No.1

### Dependencias participantes y cantidad de eventos evaluados

Dependencia	Agrupado en	Cantidad de eventos evaluados
Asesoría Económica Actuarial	DNP	46
Asesoría Legal - DESAF	DESAF	46
Asesoría Legal - DNP	DNP	46
Asesoría y Apoyo al Control Interno	DGPT	46
Consejo Salud Ocupacional	Despacho	46
Consejo Superior de Trabajo (Departamento de Salarios)	Despacho	46
Contraloría de Servicios	Despacho	6
Coordinación Técnica - DAL	Dirección de Asuntos Laborales - DAL	46
Declaración de Derechos	DNP	46
Departamento Archivo Central	DGAFOM	11
Departamento de Gestión de Capital Humano	Gestión de Capital Humano	9
Departamento de Proveeduría Institucional	DGAFOM	48
Departamento de Servicios Generales	DGAFOM	3
Departamento Desarrollo Organizacional	DGPT	46
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación - DTIC	DTIC	21
Despacho	Despacho	14
Dirección de Asuntos Jurídicos - DAJ	DAJ	44
Dirección de Asuntos Laborales - DAL	DAL	46
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)	DESAF	51
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social - DESS	DESS	53
Dirección Financiera	Dirección Financiera	48
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor - DGAFOM	DGAFOM	6
Dirección General de Planificación del Trabajo - DGPT	DGPT	46
Dirección Nacional de Empleo - DNE	DNE	51
Dirección Nacional de Pensiones - DNP	DNP	48
Dirección Nacional de Seguridad Social - DSS	DSS	46
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo - DNI	DNI	46
Evaluación y Análisis - DAL	DAL	46

Evaluación, Control y Seguimiento	DESAF	48
Género	Despacho	46
Gestión	DESAF	49
Gestión de Cobro	DESAF	47
Gestión de la Información	DNP	46
Investigación de Mercado Laboral - DIMEL	DGPT	46
Investigación y Desarrollo	DNP	46
Organizaciones Sociales - DAL	DAL	46
Pagos	DNP	48
Prensa	Despacho	46
Presupuesto	DESAF	49
Pronamype	DESS	53
Región Brunca - DAL	DAL	47
Región Brunca - DNI	DNI	6
Región Cartago – DAL	DAL	47
Región Central - DAL	DAL	47
Región Central - DNI	DNI	47
Región Chorotega - DAL	DAL	47
Región Chorotega - DNI	DNI	47
Región Heredia - DAL	DAL	46
Región Huetar Atlántica - DAL	DAL	47
Región Huetar Atlántica - DNI	DNI	47
Región Huetar Norte - DAL	DAL	47
Región Huetar Norte - DNI	DNI	47
Región Pacífico Central - DAL	DAL	47
Región Pacífico Central - DNI	DNI	47
Relaciones de Trabajo - DAL	DAL	46
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	Tribunal Administrativo de Seguridad Social	46
Viceministerio del Área Laboral	Despacho	8
Viceministerio del Área Social	Despacho	5

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

## Anexo No. 2

### Eventos evaluados por grupo (clase) de riesgo definido

Evento desencadenante	Clase de riesgo
Deficientes procesos de interiorización de la misión, visión, principios, valores, objetivos y metas	Alineación con la estrategia
Falta de seguimiento del cumplimiento de planes operativos, programas, objetivos, metas, indicadores	Alineación con la estrategia
Formulación inadecuada del Plan Operativo Institucional	Alineación con la estrategia
No asociar los objetivos, las metas y los planes con la disponibilidad requerida de recursos	Alineación con la estrategia
Capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio.	Operativos
Estructura Orgánica no ajustada con las necesidades, dinámica, el entorno, y los riesgos relevantes	Operativos
Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc.).	Operativos
Inadecuados u inexistentes Sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión.	Operativos
Manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados, incompletos, mal definidos, etc.	Operativos
Políticas inapropiadas, desactualizadas, incompletas, mal definidas, etc.	Operativos
Problemas u interrupciones en los servicios de Internet.	Operativos
Deficientes procesos de planificación y elaboración presupuestaria	Presupuestarios
Inadecuada ejecución presupuestaria.	Presupuestarios
Traslado o cambios presupuestarios entre las diferentes partidas. Surgimiento de nuevas prioridades.	Presupuestarios
Deficiencia en la aplicación de los procesos de contratación administrativa.	Presupuestarios
Demoras para suministrar, comunicar o distribuir la información en el tiempo propicio y requerido.	Confiabilidad de la información
Información no cumple con características de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad	Confiabilidad de la información
Faltantes o inadecuadas fuentes de poder que protejan el equipo de daños	Tecnológicos
No contar con procesos adecuados y herramientas necesarias para respaldar información.	Tecnológicos
Brindar a los usuarios asesoría inadecuada o insuficiente sobre los trámites solicitados al área	Satisfacción servicio al usuario
Falta de implementación de medidas para simplificar los trámites solicitados por los usuarios	Satisfacción servicio al usuario
Incremento en la demanda de servicios y productos, desbordando la capacidad instalada.	Satisfacción servicio al usuario
Incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados	Satisfacción servicio al usuario
Desactualización de cambios en normativa a la que la Dependencia o Dirección está sujeta.	Cumplimiento ordenamiento jurídico
No acatamiento del bloque de legalidad considerado dentro de la operación normal de la Dependencia.	Cumplimiento ordenamiento jurídico
Inadecuados procesos de asignación de funciones y responsabilidades.	Dirección

Problemas de comunicación que ponen en peligro el alcance de los objetivos.	Dirección
Inadecuados procesos de supervisión, control y seguimiento del trabajo asignado a los funcionarios.	Dirección
Incumplimiento de los acuerdos, acciones, compromisos y responsabilidades	Dirección
Incumplimiento de plazos legales y reglamentarios.	Dirección
No brindar una pronta y oportuna atención a las recomendaciones giradas por Órganos Fiscalizadores	Dirección
Factores de Clima organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades.	Del Capital Humano
Falta de capacitación de los funcionarios.	Del Capital Humano
Falta de personal.	Del Capital Humano
Incumplimiento de deberes de los funcionarios por efectos de conductas antiéticas.	Del Capital Humano
Falta de asignación formal, control y seguimiento de activos, a los responsables de su uso.	Gestión y control de activos
Edificios u oficinas con inadecuadas condiciones salubridad.	Salud ocupacional
Edificios u oficinas con inadecuadas condiciones y normas de seguridad.	Salud ocupacional
Hacinamiento por acumulación de bienes (materiales y suministros) en las oficinas.	Salud ocupacional
Inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos.	Salud ocupacional
Limitada presencia o participación de la brigada y del Comité de emergencias institucional.	Salud ocupacional
Efectuar o patrocinar para terceros trámites, nombramientos o gestiones administrativas.	Integridad y Transparencia
Recibir dádivas o cualquier otra ventaja indebida para hacer un acto propio de sus funciones.	Integridad y Transparencia
Malversación de recursos públicos.	Integridad y Transparencia
Ofrecer o desempeñar actividades que comprometan la imparcialidad, generen conflicto de intereses	Integridad y Transparencia
Usar los bienes públicos, para propósitos ajenos al fin para el que están destinados.	Integridad y Transparencia
Deficiencias en los procesos realizados generan atrasos y errores en los giros y pagos.	Gestión de giros y pagos
Restricciones presupuestarias. No disponibilidad de recursos financieros p/hacer frente obligaciones	Gestión de giros y pagos
Debilidades en los análisis de garantías que sustentan los créditos de los proyectos.	Protección al Patrimonio
Deficiencias en la aplicación de la normativa legal definida para el análisis de los proyectos.	Protección al Patrimonio
Evaluaciones incorrectas de proyectos que se apoyan (viabilidad técnica, económica, financiera)	Protección al Patrimonio
Inadecuados procesos de seguimiento y control del uso de los fondos de proyectos apoyados	Protección al Patrimonio
Procesos inadecuados de recuperación de dineros.	Protección al Patrimonio
No se cuenta con los implementos de Salud Ocupacional requeridos para el trabajo.	Salud ocupacional

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**

## Anexo No.3

### Eventos altos y moderados, y relación porcentual respecto a total participantes en el proceso de valoración

Evento desencadenante	Altos y moderados		Dependencias que lo calificaron	
	Total	Participación %	Total	Relación %
Falta de personal.	28	6,7%	58	48,3%
Problemas u interrupciones en los servicios de Internet.	26	6,2%	58	48,8%
Incremento en la demanda de servicios y productos, desbordando la capacidad instalada.	16	3,6%	58	27,6%
Edificios u oficinas con inadecuadas condiciones y normas de seguridad.	15	3,6%	58	25,9%
Inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos.	15	3,6%	58	25,9%
Estructura Orgánica no ajustada con las necesidades, dinámica, el entorno, y los riesgos relevantes	15	3,6%	58	25,9%
Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc).	14	3,4%	58	24,1%
Inadecuada ejecución presupuestaria.	13	3,1%	58	22,4%
Problemas de comunicación que ponen en peligro el alcance de los objetivos.	12	2,9%	58	20,7%
Limitada presencia o participación de la brigada y del Comité de emergencias institucional.	12	2,9%	58	20,7%
Falta de capacitación de los funcionarios.	12	2,9%	58	20,7%
Traslado o cambios presupuestarios entre las diferentes partidas. Surgimiento de nuevas prioridades.	12	2,9%	58	20,7%
Faltantes o inadecuadas fuentes de poder que protejan el equipo de daños	12	2,9%	58	20,7%
No contar con procesos adecuados y herramientas necesarias para respaldar información.	12	2,9%	58	20,7%
Edificios u oficinas con inadecuadas condiciones salubridad.	11	2,6%	58	19,0%
Inadecuados u inexistentes Sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión.	11	2,6%	58	19,0%
Deficiencia en la aplicación de los procesos de contratación administrativa.	11	2,6%	58	19,0%
Manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados, incompletos, mal definidos, etc.	10	2,4%	58	17,2%
Deficientes procesos de planificación y elaboración presupuestaria	10	2,4%	58	17,2%
Deficientes procesos de elaboración/ejecución de planes de mejora a partir de evaluaciones d gestión	8	1,9%	58	13,8%
Factores de Clima organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades.	8	1,9%	58	13,8%
Capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio.	8	1,9%	58	13,8%
Incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados	8	1,9%	58	13,8%
No acatamiento del bloque de legalidad considerado dentro de la operación normal de la Dependencia.	7	1,8%	58	12,1%

Información no cumple con características de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad	7	1,8%	58	12,1%
Inadecuados procesos de supervisión, control y seguimiento del trabajo asignado a los funcionarios.	7	1,8%	58	12,1%
Falta de asignación formal, control y seguimiento de activos, a los responsables de su uso.	7	1,8%	58	12,1%
Hacinamiento por acumulación de bienes (materiales y suministros) en las oficinas.	7	1,8%	58	12,1%
Brindar a los usuarios asesoría inadecuada o insuficiente sobre los trámites solicitados al área	7	1,8%	58	12,1%
Desactualización de cambios en normativa a la que la Dependencia o Dirección está sujeta.	6	1,4%	58	10,3%
No brindar la atención oportuna a los requerimientos de los Órganos Supervisores, Contralores	6	1,4%	58	10,3%
Falta de seguimiento del cumplimiento de planes operativos, programas, objetivos, metas, indicadores	5	1,2%	58	8,6%
Formulación inadecuada del Plan Operativo Institucional (POI)	5	1,2%	58	8,6%
No asociar los objetivos, las metas y los planes con la disponibilidad requerida de recursos	5	1,2%	58	8,6%
Demoras para suministrar, comunicar o distribuir la información en el tiempo propicio y requerido.	5	1,2%	58	8,6%
Inadecuados procesos de asignación de funciones y responsabilidades.	5	1,2%	58	8,6%
Incumplimiento de los acuerdos, acciones, compromisos y responsabilidades	5	1,2%	58	8,6%
No se cuenta con los implementos de Salud Ocupacional requeridos para el trabajo.	5	1,2%	58	8,6%
Deficiencias en los procesos realizados generan atrasos y errores en los giros y pagos.	4	1,0%	58	6,9%
Restricciones presupuestarias. No disponibilidad de recursos financieros p/hacer frente obligaciones	4	1,0%	58	6,9%
Políticas inapropiadas, desactualizadas, incompletas, mal definidas, etc.	4	1,0%	58	6,9%
Falta de implementación de medidas para simplificar los trámites solicitados por los usuarios	4	1,0%	58	6,9%
Incumplimiento de plazos legales y reglamentarios.	3	0,7%	58	5,1%
Incumplimiento de deberes de los funcionarios por efectos de conductas antiéticas.	3	0,7%	58	5,1%
Debilidades en los análisis de garantías que sustentan los créditos de los proyectos.	2	0,5%	58	3,5%
Procesos inadecuados de recuperación de dineros.	2	0,5%	58	3,5%
Recibir dádivas o cualquier otra ventaja indebida para hacer un acto propio de sus funciones.	1	0,2%	58	1,7%
Deficiencias en la aplicación de la normativa legal definida para el análisis de los proyectos.	1	0,2%	58	1,7%
Evaluaciones incorrectas de proyectos que se apoyan (viabilidad técnica, económica, financiera)	1	0,2%	58	1,7%
Inadecuados procesos de seguimiento y control del uso de los fondos de proyectos apoyados	1	0,2%	58	1,7%
<b>Total general</b>	<b>418</b>	<b>100%</b>		

**Fuente: Elaboración propia. Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno. Dirección General de Planificación del Trabajo, 2019**