



Informe Valoración de Riesgos Institucionales 2020

Dirección General de Planificación del
Trabajo

Departamento Asesoría y Apoyo al
Control Interno

San José, Costa Rica

Noviembre 2020

Tabla de contenido

Índice de figuras.....	2
Índice de gráficos	2
Índice de tablas.....	3
I. Presentación.....	4
II. Metodología.....	5
Calificación de los eventos desencadenantes.....	7
Descripción de los niveles de riesgos.....	9
III. Resultados de la valoración de riesgos	10
Eventos bajos, moderados y altos.....	13
Eventos por grupo de riesgo.....	14
Eventos ubicados en niveles altos y moderados.....	15
Eventos altos y moderados por Dependencia	16
Principales eventos altos y moderados.....	18
Evaluación de los controles	26
IV. Conclusiones.....	30
V. Recomendaciones.....	33
VI. Anexos.....	35
Anexo No. 1	35
Anexo No.2	41

Índice de figuras

Figura 1. Costa Rica, MTSS, DAACI: Principales eventos con valoración moderada y alta, SEVRI, 2019-2020	25
---	----

Índice de gráficos

Gráfico 1. Costa Rica, MTSS, DAACI: Distribución porcentual de los eventos bajos, moderados y altos, SEVRI, 2020.....	13
Gráfico 2. Costa Rica, MTSS, DAACI: Distribución porcentual de los eventos bajos, moderados y altos, SEVRI, 2019-2020.....	14
Gráfico 3. Costa Rica, MTSS, DAACI: Principales eventos con valoración moderada y alta, SEVRI, 2020	19

Gráfico 4. Costa Rica, MTSS, DAACI: Evaluación promedio de los controles, SEVRI, 2020	28
Gráfico 5. Costa Rica, MTSS, DAACI: Evaluación promedio de los controles, SEVRI, 2019-2020.....	29

Índice de tablas

Tabla 1. Costa Rica, MTSS, DAACI: Cantidad de eventos por grupo de riesgo definido, SEVRI, 2020	6
Tabla 2. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la calificación de la probabilidad, SEVRI, 2020	8
Tabla 3. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la calificación del impacto, SEVRI, 2020.....	8
Tabla 4. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la valoración de las medidas de control, SEVRI, 2020	9
Tabla 5. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la definición de las medidas de control, SEVRI, 2020	10
Tabla 6. Costa Rica, MTSS, DAACI: Cantidad de eventos evaluados por Dependencia, según nivel de riesgo, SEVRI, 2020	11
Tabla 7. Costa Rica, MTSS, DAACI: Nivel de riesgo institucional, SEVRI, 2020.....	15
Tabla 8. Costa Rica, MTSS, DAACI: Eventos ubicados en niveles altos y moderados, SEVRI, 2020	16
Tabla 9. Costa Rica, MTSS, DAACI: Eventos con valoración moderada, alta y relación porcentual según dependencia, SEVRI, 2020.....	17
Tabla 10. Costa Rica, MTSS, DAACI: Cantidad de dependencias que valoraron los eventos de continuidad de los servicios, según nivel de riesgo, SEVRI, 2020	21
Tabla 11. Costa Rica, MTSS, DAACI: Eventos de continuidad de los servicios con valoración moderada y alta, por dependencia SEVRI, 2020.....	22
Tabla 12. Costa Rica, MTSS, DAACI: Evaluación promedio de los controles, SEVRI, 2020	26

I. Presentación |

La Contraloría General de la República (CGR) da un tratamiento especial a la valoración de riesgo, que es el segundo componente del Sistema de Control Interno, definiéndolo en la Ley General de Control Interno, No. 8292, en su artículo No. 2, inciso f 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".

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.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), mediante Directriz No. 11-2006, definió la política Institucional para que jerarcas y titulares subordinados que integran el Ministerio, cuenten con un Sistema Específico de Valoración de Riesgo. Asimismo, asumió 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 llevó a cabo el proceso institucional SEVRI-2020, contando con la participación de todas las Direcciones y Despachos del Ministerio, así como, de las dependencias que cada una tiene a su cargo, puntualmente un total de cincuenta y nueve unidades administrativas que valoraron de forma integral aquellos eventos, internos o externos, que puedan afectar significativamente su capacidad para alcanzar los objetivos.

En este informe se presentan los principales resultados obtenidos de la Valoración de Riesgos Institucional 2020, en donde a partir de la misma, fue posible identificar oportunidades de mejora para cada dependencia administrativa que participó en el proceso; de tal forma, se pueden definir acciones concretas para administrar el nivel riesgo, permitiendo apoyar el logro de los objetivos institucionales.

Es importante hacer referencia a la situación especial que atraviesa el país, producto de los efectos de la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, pues ha generado una serie de desafíos que requieren de respuesta oportuna de las instituciones públicas. En vista de ello, se requiere tomar decisiones en medio de entornos complejos, volátiles e impredecibles, para lo cual es fundamental, que esas decisiones se basen en datos que posibiliten la gestión de los riesgos.

Por todo lo indicado, el análisis de riesgos consideró una revisión del grado de exposición, la susceptibilidad, y la capacidad de adaptación de la institución, a las amenazas que enfrenta. Paralelo a ello, se debe tomar en cuenta que, la emergencia sanitaria trae consigo nuevos riesgos e incrementa la probabilidad de que ocurran los ya existentes, por tanto, es relevante su análisis, a partir de información que permita la toma de decisiones ágil, oportuna y estratégica; lo que implica en otras palabras, resistir, absorber, ajustarse y recuperarse de los efectos que generan esos riesgos.

II. Metodología

El proceso SEVRI-MTSS 2020, inició oficialmente el 21 de setiembre del 2020, mediante oficio MTSS-DMT-OF-1165-2020, 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.

Para explicar y atender consultas sobre el proceso, se realizó reunión virtual el día miércoles 14 de octubre, y contó con la participación de más de 80 funcionarios, entre ellos: directores, jefes y personal de apoyo. Posteriormente, el Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno brindó un acompañamiento personalizado conforme a las solicitudes de las distintas áreas del MTSS, mediante los siguientes canales: vía telefónica, correo electrónico y sesiones virtuales.

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 se convierten en una guía general al sugerir el proceso que debe seguir cada institución, en las que se consideran los componentes de un marco orientador, y las actividades de identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales relevantes.

Al igual que el período anterior, el proceso se realizó mediante el Sistema ARGOS, lo que permitió a un total de 59 dependencias participar directamente en el proceso y realizar la evaluación. Para ello, se motivó a los directores y jefes para que fomentaran la colaboración de las personas funcionarias, en el ejercicio de valoración de riesgos, lo que representa un aspecto sumamente relevante para generar información más objetiva y fortalecer el componente de "Ambiente de Control", al involucrar a estos sobre la importancia del proceso de Valoración de Riesgos dentro del Sistema de Control Interno de la Institución.

Para el proceso de valoración de riesgos del 2020, 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, presupuestarios, continuidad de servicios, confiabilidad de la información, cumplimiento del ordenamiento jurídico, tecnológicos, protección al patrimonio, salud ocupacional, integridad y transparencia.

Del total de eventos definidos para el proceso de valoración, se asignaron a cada dependencia para su evaluación una cantidad de 44 eventos iguales para cada una de ellas, con la excepción de aquellas que realizan u atienden dentro de sus actividades relacionadas con el apoyo, evaluación y seguimiento de proyectos, así como gestiones de pagos y recuperación de dineros, tales como:

- Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)
- Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE)
- Departamento de Proveeduría Institucional
- Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos

Las dependencias indicadas, evaluaron eventos adicionales sobre aspectos particulares y atinentes a su competencia, para lo cual en la tabla No.1 se presenta un resumen de la cantidad de eventos considerados por el grupo de riesgo definido, y en el Anexo No.1, la lista total de los eventos considerados.

Tabla 1. Costa Rica, MTSS, DAACI: Cantidad de eventos por grupo de riesgo definido, SEVRI, 2020

Clase de riesgo	Total
Riesgos de alineación con la estrategia	3
Riesgos de confiabilidad de la información	4
Riesgos de continuidad de servicios	4
Riesgos de cumplimiento del ordenamiento jurídico	2
Riesgos de Dirección	5
Riesgos de gestión de giros y pagos	2
Riesgos de Integridad y Transparencia	2
Riesgos de salud ocupacional	2
Riesgos del Capital Humano	4
Riesgos operativos	9
Riesgos presupuestarios	4
Riesgos protección al Patrimonio	5
Riesgos satisfacción servicio al usuario	3
Riesgos tecnológicos	2
Total general	51

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Adicionalmente, se estableció para cada Dirección una hoja de cálculo, compartida mediante el Drive, en la que pudieran agregar y calificar eventos que consideraran relevantes que no están contemplados en los eventos propuestos de antemano.

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 establecidos 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.

Calificación de los eventos desencadenantes

Para la valoración de los eventos desencadenantes se considera la probabilidad (cuán 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).

En ese sentido, tanto para la probabilidad como para el impacto se establece una escala de 1 al 5, que permite evaluar la situación de cada evento. Para aquellos puntajes menores (entre 1 y 2) se consideran niveles de ocurrencia e impacto bajos y menores, mientras que para los niveles mayores (entre 3 y 5) se presentan probabilidades e impactos moderados y altos. Las tablas No. 2 y No. 3 muestran el detalle de los parámetros y criterios definidos para la probabilidad y el impacto.

Tabla 2. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la calificación de la probabilidad, SEVRI, 2020

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: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Tabla 3. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la calificación del impacto, SEVRI, 2020

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: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Por otro lado, para cada evento se valoraron los controles existentes en las dependencias, calificándolos en el contexto de la efectividad de los mismos. Dicha información se observa a continuación.

Tabla 4. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la valoración de las medidas de control, SEVRI, 2020

Descripción cuantitativa	Descripción cualitativa	Criterio para definir impacto
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: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

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 la Administración Superior de este Ministerio, se ha determinado que un nivel de riesgo menor al 7,5% es aceptable, es decir, 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 siguiente tabla se explica el modelo para el mapa térmico, en donde según la calificación de impacto y probabilidad, el riesgo es identificado 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. Costa Rica, MTSS, DAACI: Parámetros para la definición de las medidas de control, SEVRI, 2020

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: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Es imperativo recalcar que, los riesgos valorados en nivel moderado o alto, no serán aceptados para ninguna de las actividades que ejecuta el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Por consiguiente, si alguna actividad llegara a ubicarse en estos niveles de riesgo, es necesario establecer un plan de tratamiento de riesgos que minimicen su impacto o la probabilidad, para así mejorar 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.

III. Resultados de la valoración de riesgos

Como se indicó precedentemente, para el proceso de valoración de riesgos 2020, 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, presupuestarios, continuidad de servicios, confiabilidad de la información, cumplimiento del ordenamiento jurídico, tecnológicos, protección al patrimonio, salud ocupacional, integridad y transparencia.

Es importante reiterar que del total de eventos definidos para el proceso de valoración, se asignaron a cada Dependencia para su evaluación una cantidad de entre 44 y 47 eventos, con la excepción de dependencias con actividades de proyectos y pagos, como : la Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF), el Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE), e Departamento de Proveeduría Institucional y el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos, que tuvieron que calificar eventos adicionales que valoraban aspectos particulares atinentes a su competencia.

Seguidamente, se muestra un resumen de la cantidad de eventos evaluados por parte de las dependencias participantes del proceso, y la distribución por nivel de riesgo.

Tabla 6. Costa Rica, MTSS, DAACI: Cantidad de eventos evaluados por Dependencia, según nivel de riesgo, SEVRI, 2020

Proceso	Clasificación			Total eventos	
	Bajo	Moderado	Alto	Valorados	Asignados
Despacho de la Ministra	17	0	0	17	44
Viceministerio del Área Laboral	41	3	0	44	44
Viceministerio del Área Social	3	0	0	3	44
Consejo Salud Ocupacional	32	12	0	44	44
Oficina de Prensa	44	0	0	44	44
Unidad de Género	40	1	0	41	44
Departamento de Salarios	39	4	1	44	44
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	39	5	0	44	44
Dirección de Asuntos Jurídicos	37	7	0	44	44
Dirección General de Planificación del Trabajo	38	6	0	44	44
Investigación de Mercado Laboral - DIMEL	34	10	0	44	44
Departamento Desarrollo Organizacional	44	0	0	44	44
Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno	33	11	0	44	44
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo	29	12	3	44	44
Región Central - DNI	29	12	3	44	44
Región Huetar Atlántica - DNI	44	0	0	44	44
Región Brunca - DNI	13	8	0	21	44
Región Huetar Norte - DNI	35	9	0	44	44
Región Chorotega - DNI	41	3	0	44	44
Región Pacífico Central - DNI	43	1	0	44	44
Dirección de Asuntos Laborales	34	10	0	44	44
Relaciones de Trabajo - DAL	25	7	1	33	44
Organizaciones Sociales - DAL	39	3	2	44	44
Evaluación y Análisis - DAL	38	6	0	44	44
Coordinación Técnica - DAL	44	0	0	44	44

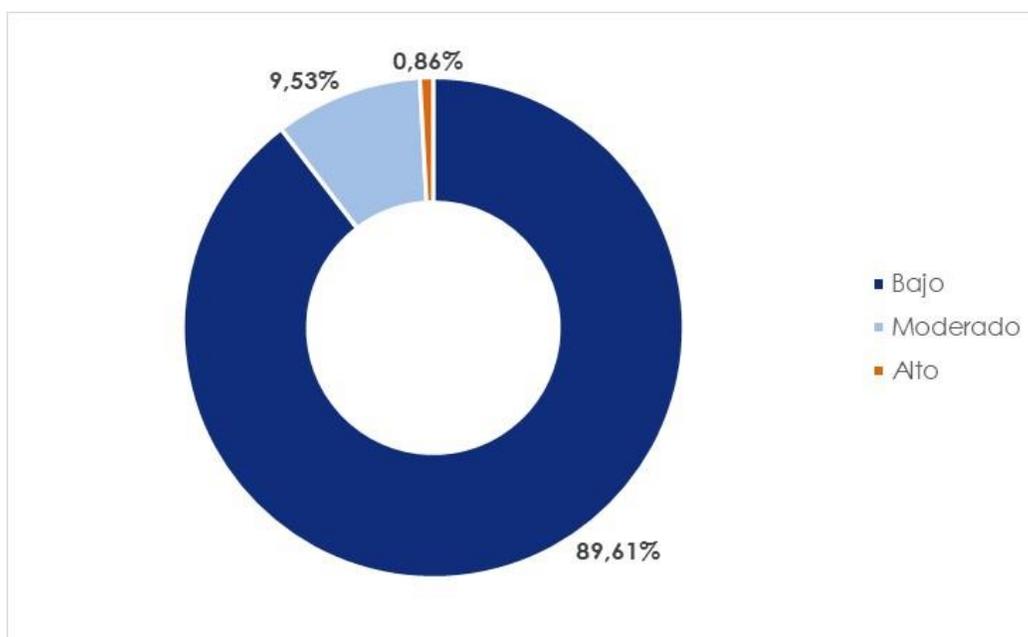
Región Central - DAL	42	0	0	42	44
Región Huetar Atlántica - DAL	44	0	0	44	44
Región Brunca - DAL	44	0	0	44	44
Región Huetar Norte - DAL	43	1	0	44	44
Región Chorotega - DAL	44	0	0	44	44
Región Pacífico Central - DAL	44	0	0	44	44
Región Cartago - DAL	43	1	0	44	44
Región Heredia-DAL	44	0	0	44	44
Dirección Nacional de Empleo	42	7	0	49	49
Dirección Nacional de Seguridad Social	44	0	0	44	44
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor	5	0	0	5	46
Contraloría de Servicios	3	2	0	5	44
Departamento de Servicios Generales	0	5	0	5	44
Departamento de Proveeduría Institucional	0	3	4	7	46
Departamento Archivo Central	0	2	1	3	44
Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	2	2	0	4	44
Departamento de Gestión de Capital Humano	1	4	0	5	46
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación	2	0	0	2	44
Dirección Nacional de Pensiones	44	2	0	46	46
Departamento de Declaración de Derechos	44	0	0	44	44
Departamento de Pagos	44	2	0	46	46
Departamento de Investigación y Desarrollo	44	0	0	44	44
Departamento de Gestión de la Información	42	2	0	44	44
Departamento de Asesoría Legal	44	0	0	44	44
Departamento de Asesoría Económica Actuarial	44	0	0	44	44
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	49	1	0	50	50
Departamento de Presupuesto	46	1	0	47	47
Departamento de Asesoría Legal	43	1	0	44	44
Departamento de Gestión	44	3	0	47	47
Departamento de Evaluación, Control y Seguimiento	44	2	0	46	46
Departamento de Gestión de Cobro	44	1	0	45	45
Dirección Financiera	41	5	0	46	46
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social	36	14	1	51	51
PRONAMYPE	28	20	3	51	51
Total	1983	211	19	2213	2642

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Eventos bajos, moderados y altos

Al analizar la totalidad de los eventos valorados, se determinó que el 89,6% fue considerado como bajo, el 9,5% moderado y el 0,9% alto. En este aspecto y en concordancia 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.

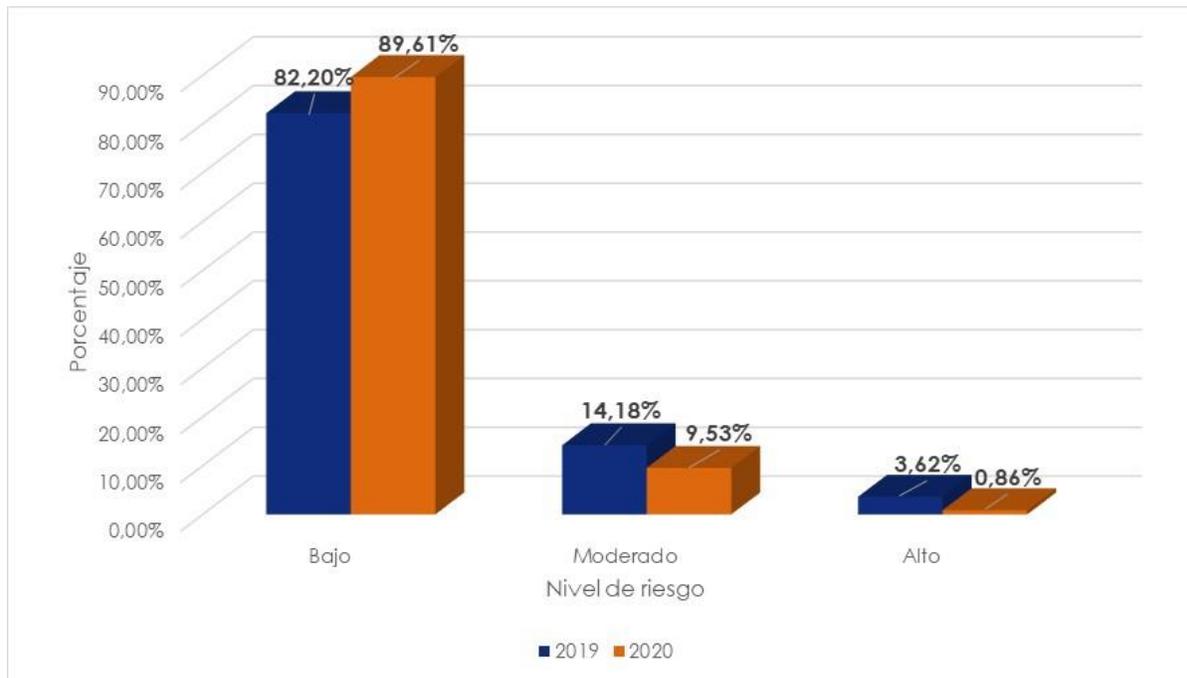
Gráfico 1. Costa Rica, MTSS, DAACI: Distribución porcentual de los eventos bajos, moderados y altos, SEVRI, 2020



Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Se contrastaron los resultados del 2020 con los obtenidos en el 2019, y se destaca un aumento significativo (7,41%) en eventos con nivel bajo; pues pasó de 82,20% en el 2019 a 89,61% en el 2020. Por otro lado, se presentan decrecimientos en los eventos calificados como “moderados” los cuales disminuyen de 14,18% a 9,53% y los “altos” que van de 3,62% a 0,86% en el mismo periodo de tiempo.

Gráfico 2. Costa Rica, MTSS, DAACI: Distribución porcentual de los eventos bajos, moderados y altos, SEVRI, 2019-2020



Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Estos resultados generales, evidencian el impacto generado con la implementación del plan de mejoras y el compromiso de las dependencias por su ejecución, lo cual, ha permitido avanzar en fortalecer y reforzar los aspectos relevantes detectados en la valoración de los niveles de riesgo del SEVRI 2019.

Eventos por grupo de riesgo

Los eventos que fueron asignados a las dependencias para su valoración, se agruparon de acuerdo a la clasificación explicada en apartados anteriores. De acuerdo a los resultados obtenidos en la Valoración de Riesgos 2020, se determinó que los grupos de riesgo con mejores valoraciones son: integridad y transparencia, cumplimiento del ordenamiento jurídico, dirección, alineación estratégica, servicio al usuario, confiabilidad de la información, tecnológicos y presupuestarios; ya que presentan calificaciones ubicadas en niveles de riesgo “bajo”, con porcentajes superiores al 90,0%.

Tabla 7. Costa Rica, MTSS, DAACI: Nivel de riesgo institucional, SEVRI, 2020

Grupo de Riesgo	Bajo	Moderado	Alto	Total	% Bajos
Riesgos de integridad y transparencia	98	0	0	98	100,0%
Riesgos cumplimiento ordenamiento jurídico	96	3	1	100	96,0%
Riesgos de dirección	243	9	2	254	95,7%
Riesgos de alineación con la estrategia	141	9	0	150	94,0%
Riesgos satisfacción servicio al usuario	130	12	0	142	91,5%
Riesgos de confiabilidad de la información	189	16	2	207	91,3%
Riesgos tecnológicos	87	9	0	96	90,6%
Riesgos presupuestarios	174	17	1	192	90,6%
Riesgos operativos	392	47	2	441	88,9%
Riesgos del capital humano	164	31	3	198	82,8%
Riesgos de continuidad de servicios	162	30	4	196	82,6%
Riesgos de salud ocupacional	80	16	3	99	80,8%
Riesgos de gestión de giros y pagos	14	4	0	18	77,8%
Riesgos protección al patrimonio	13	8	1	22	59,0%
Total de eventos evaluados	1983	211	19	2213	

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Eventos ubicados en niveles altos y moderados

Se quiso indagar acerca de los eventos valorados que se ubicaron en los niveles de riesgo alto y moderado; en ese sentido, el 91,7% se clasifican como "moderados" y, por el contrario, los "altos" representan el 8,3%. A nivel general, el mayor porcentaje de eventos altos y moderados se concentraron en diferentes grupos de riesgo, los cuales representan el 80% del total de eventos valorados, a saber:

- Riesgos operativos
- Riesgos de continuidad de servicios
- Riesgos de capital humano
- Riesgos de salud ocupacional
- Riesgos de confiabilidad de la información
- Riesgos presupuestarios
- Riesgos de satisfacción del servicio al usuario

Tabla 8. Costa Rica, MTSS, DAACI: Eventos ubicados en niveles altos y moderados, SEVRI, 2020

Grupo de Riesgo	Moderado	Alto	Total	Participación porcentual
Riesgos operativos	47	2	49	21,3%
Riesgos de continuidad de servicios	30	4	34	14,8%
Riesgos del Capital Humano	31	3	34	14,8%
Riesgos de salud ocupacional	16	3	19	8,3%
Riesgos de confiabilidad de la información	16	2	18	7,8%
Riesgos presupuestarios	17	1	18	7,8%
Riesgos satisfacción servicio al usuario	12	0	12	5,2%
Riesgos de Dirección	9	2	11	4,8%
Riesgos de alineación con la estrategia	9	0	9	3,9%
Riesgos protección al Patrimonio	8	1	9	3,9%
Riesgos tecnológicos	9	0	9	3,9%
Riesgos cumplimiento ordenamiento jurídico	3	1	4	1,7%
Riesgos de gestión de giros y pagos	4	0	4	1,7%
Riesgos de Integridad y Transparencia	0	0	0	0,0%
Total	211	19	230	100,0%
Participación porcentual	91,7%	8,3%	100,0%	

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Eventos altos y moderados por Dependencia

Tomando en cuenta la totalidad de eventos calificados por las dependencias, aquellas que concentran la mayor cantidad en los niveles altos y moderados, son:

- Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE)
- Dirección Nacional de Inspección (DNI)
- Dirección Nacional de Inspección-Región Central
- Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social
- Consejo de Salud Ocupacional
- Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno
- Departamento de Investigación de Mercado Laboral (OML)
- Dirección de Asuntos Laborales (DAL)

Como se indicó en párrafos anteriores, para los riesgos clasificados en los niveles altos y moderados, cada dependencia debe plantear acciones de mejora que permitan mejorar la situación, buscando reducir el impacto de los riesgos sobre la consecución de los objetivos. En virtud de lo anterior, el Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno efectuará un seguimiento permanente al cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por dichas dependencias.

Tabla 9. Costa Rica, MTSS, DAACI: Eventos con valoración moderada, alta y relación porcentual según dependencia, SEVRI, 2020

Dependencia	Moderado y Alto	Total Valorados	Participación %
PRONAMYPE	23	51	45,1%
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo	15	44	34,1%
Región Central - DNI	15	44	34,1%
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social	15	51	29,4%
Consejo Salud Ocupacional	12	44	27,3%
Asesoría y Apoyo al Control Interno	11	44	25,0%
Investigación de Mercado Laboral - DIMEL	10	44	22,7%
Dirección de Asuntos Laborales - DAL	10	44	22,7%
Región Huetar Norte - DNI	9	44	20,5%
Región Brunca - DNI	8	21	38,1%
Relaciones de Trabajo - DAL	8	33	24,2%
Dirección de Asuntos Jurídicos	7	44	15,9%
Dirección Nacional de Empleo	7	49	14,3%
Departamento de Proveeduría Institucional	7	7	100,0%
Dirección General de Planificación del Trabajo	6	44	13,6%
Evaluación y Análisis - DAL	6	44	13,6%
Departamento de Salarios-Consejo Superior de Trabajo	5	44	11,4%
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	5	44	11,4%
Organizaciones Sociales - DAL	5	44	11,4%
Departamento de Servicios Generales	5	5	100,0%
Dirección Financiera	5	46	10,9%
Departamento de Gestión de Capital Humano	4	5	80,0%
Viceministerio del Área Laboral	3	44	6,8%
Región Chorotega - DNI	3	44	6,8%
Departamento Archivo Central	3	3	100,0%
Gestión-DESAF	3	47	6,4%
Contraloría de Servicios	2	5	40,0%
Departamento Salud Ocupacional	2	4	50,0%
Dirección Nacional de Pensiones	2	46	4,4%
Pagos-DNP	2	46	4,4%
Gestión de la Información-DNP	2	44	4,4%
Evaluación, Control y Seguimiento-DESAF	2	46	4,4%
Unidad de Género	1	41	2,4%
Región Pacífico Central - DNI	1	44	2,3%
Región Huetar Norte - DAL	1	44	2,3%
Región Cartago - DAL	1	44	2,3%
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	1	50	2,0%
Presupuesto-DESAF	1	47	2,1%
Asesoría Legal-DESAF	1	44	2,3%
Gestión de Cobro-DESAF	1	45	2,2%
Despacho de la Ministra	0	17	0,0%
Viceministerio del Área Social	0	3	0,0%
Oficina de Prensa	0	44	0,0%

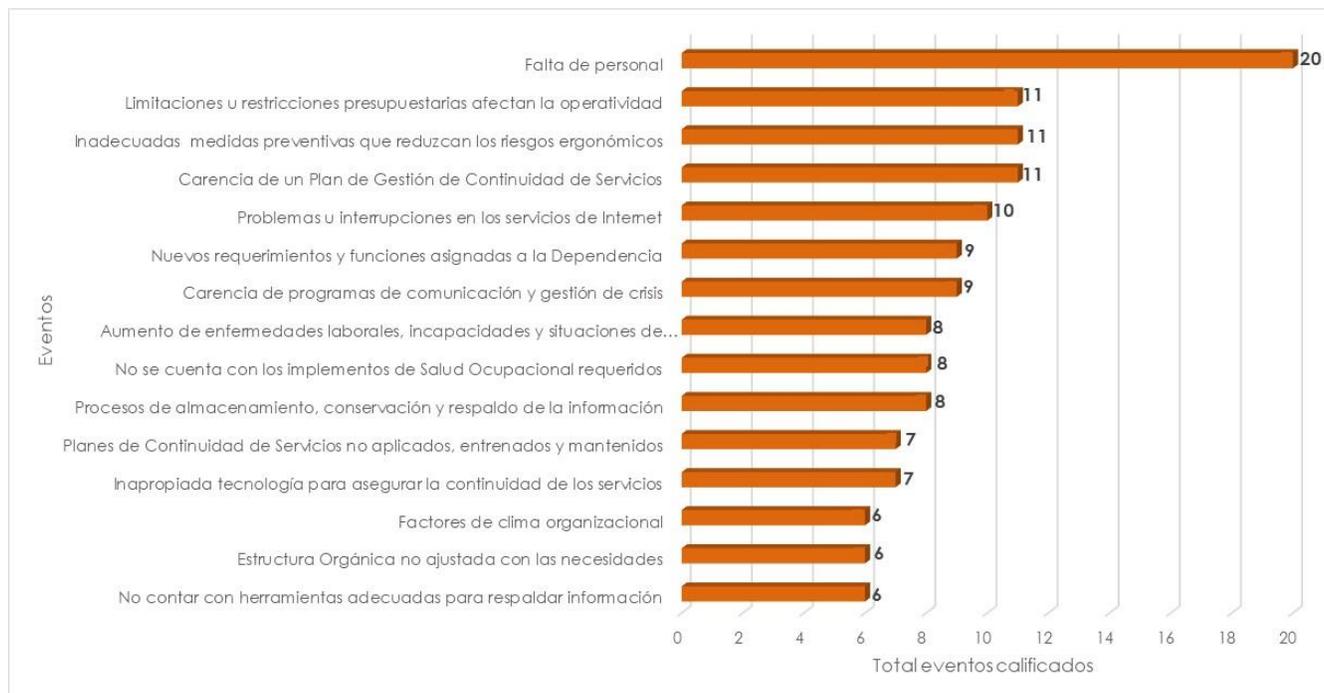
Departamento Desarrollo Organizacional	0	44	0,0%
Región Huetar Atlántica - DNI	0	44	0,0%
Coordinación Técnica - DAL	0	44	0,0%
Región Central - DAL	0	42	0,0%
Región Huetar Atlántica - DAL	0	44	0,0%
Región Brunca - DAL	0	44	0,0%
Región Chorotega - DAL	0	44	0,0%
Región Pacífico Central - DAL	0	44	0,0%
Región Heredia-DAL	0	44	0,0%
Dirección Nacional de Seguridad Social	0	44	0,0%
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor	0	5	0,0%
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación	0	2	0,0%
Declaración de Derechos-DNP	0	44	0,0%
Investigación y Desarrollo-DNP	0	44	0,0%
Asesoría Legal-DNP	0	44	0,0%
Asesoría Económica Actuarial-DNP	0	44	0,0%

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Principales eventos altos y moderados

Del total de los eventos ubicados en los niveles altos y moderados, el 70% de ellos se concentra en 20 principales eventos, que fueron los más señalados por las dependencias que efectuaron la valoración de riesgos. Es importante mencionar que, el anexo No. 2 se detalla el total de los eventos ubicados en los niveles indicados.

Gráfico 3. Costa Rica, MTSS, DAACI: Principales eventos con valoración moderada y alta, SEVRI, 2020



Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Específicamente, el principal evento con valoración moderada y alta lo constituye la *falta de personal*, relacionada con factores como: la pérdida de personal por el congelamiento de plazas, traslados, renunciaciones, requerimiento de nuevas plazas, incremento en el trabajo en las Dependencias, entre otros aspectos. Otros eventos, dentro de este listado, se refieren a la *capacidad instalada (insuficiente u inadecuada)* para producir el bien o servicio, el *incremento en la demanda de servicios y productos* (consultas, trámites, etc.) desbordando la capacidad instalada y los *nuevos requerimientos y funciones asignadas a la Dependencia o Dirección*, que pueden afectar su capacidad para ofrecer un servicio adecuado y oportuno.

También se nombraron eventos en materia de la *estructura orgánica no ajustada* con las necesidades, la dinámica, el entorno, y los riesgos relevantes de la dependencia o dirección, o sea, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación.

Cabe mencionar que, producto de la situación especial experimentada en razón de la emergencia sanitaria por la pandemia, dentro de los eventos considerados en el catálogo propuesto para el 2020, se incluyeron algunos relativos a la continuidad de los servicios. Lo anterior, con el fin de determinar cómo se encuentran las dependencias del MTSS en esta materia, y que a nivel institucional sea posible responder, reanudar,

recuperar y restaurar la entrega de los productos y servicios que ofrece a la ciudadanía de forma óptima, acortando el periodo de interrupción del servicio y su impacto.

En razón de lo antes expuesto, se contemplan eventos relacionados con la importancia de ejecutar dichos planes de continuidad, y que estén aplicados, entrenados y mantenidos de forma regular, permitiendo así el desarrollo adecuado de actividades para la reanudación de las operaciones críticas a sus niveles mínimos aceptables, de forma rápida y eficiente.

Otro aspecto en esta materia, se refiere a uso de la tecnología, la cual juega un papel fundamental al convertirse en uno de los aliados más importantes para brindar soporte a las decisiones tomadas para asegurar la continuidad de los servicios. Este tema fue enumerado como un aspecto importante a trabajar en materia de riesgos, ya que, en algunos casos, no se cuenta con las mejores herramientas tecnológicas para ejecutar las labores diarias, como: aplicaciones, software, entre otros, para facilitar las actividades de comunicación, seguimiento e implementación del trabajo remoto.

Por último, con respecto al tema de continuidad de servicios, se indicó como un evento importante de mejorar, el no contar con programas de comunicación y gestión de crisis para comunicar a todos los interesados la ocurrencia de eventos disruptivos en función del servicio, su criticidad e impacto a otros servicios. Este evento, incluye las recomendaciones e instrucciones de las administraciones públicas sobre las incidencias que ocurren en relación con el evento.

En lo referente a los eventos incluidos en este tema, estos fueron evaluados por aproximadamente 50 dependencias, dentro de las cuales el 82.7% consideró que se ubican en un nivel de riesgo bajo, es decir, que no manifestaron tener problemas en materia de continuidad de los servicios. Por el contrario, el 15% de las dependencias que valoraron estos eventos, los ubicaron en un nivel moderado y el 2% en nivel alto.

Tabla 10. Costa Rica, MTSS, DAACI: Cantidad de dependencias que valoraron los eventos de continuidad de los servicios, según nivel de riesgo, SEVRI, 2020

Evento	Cantidad de Dependencias que los evaluaron y clasificaron			
	Bajo	Moderado	Alto	Total
Carencia de un Plan de Gestión de Continuidad de Servicios para responder a un evento disruptivo	38	9	2	49
Planes de Continuidad de Servicios no aplicados, entrenados y mantenidos de forma regular.	41	7	0	48
Inapropiada tecnología para apoyar los procesos para asegurar la continuidad de los servicios.	42	7	0	49
Carencia de programas de comunicación y gestión de crisis para comunicar a todos los interesados la	41	7	2	50
Total	162	30	4	196
Participación porcentual	82,7%	15,3%	2,0%	

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Específicamente, entre las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que más valoraron eventos de continuidad de los servicios en la clasificación moderada y alta son: la Dirección de Asuntos Laborales, el Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, el Consejo Salud Ocupacional, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo-Región Central, Dirección Nacional de Inspección del Trabajo-Región Huetar Norte, la Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social, la Dirección Nacional de Pensiones y el Tribunal Administrativo de Seguridad Social. Sobre el particular, se observa que muchas de estas dependencias prestan servicios a usuarios externos, por lo que es necesario trabajar un plan de mejoras para evitar que estos riesgos se materialicen.

En este punto es importante indicar que, la continuidad de servicios se considera tanto para servicios brindados a usuarios externos, como internos, como es el caso del Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, la Dirección General de Planificación del Trabajo y el Archivo Central. Al respecto, la siguiente tabla detalla dicha información.

Tabla 11. Costa Rica, MTSS, DAACI: Eventos de continuidad de los servicios con valoración moderada y alta, por dependencia SEVRI, 2020

Dependencia	Carencia de un Plan de Gestión de Servicios para responder a un evento disruptivo		Planes de Continuidad de Servicios no aplicados, entrenados y mantenidos de forma regular		Inapropiada tecnología para apoyar los procesos para asegurar la continuidad de los servicios		Carencia de programas de comunicación y gestión de crisis		Total
	Moderado	Alto	Moderado	Alto	Moderado	Alto	Moderado	Alto	
Dirección de Asuntos Laborales	1		1		1		1		4
Asesoría y Apoyo al Control Interno	1		1		1				3
Consejo Salud Ocupacional			1		1		1		3
Dirección Nacional de Inspección del Trabajo		1	1					1	3
Región Central - DNI		1	1					1	3
Región Huetar Norte - DNI	1		1				1		3
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social	1						1		2
Dirección Nacional de Pensiones	1						1		2
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	1				1				2
Asesoría Legal - DESAF	1								1
Contraloría de Servicios	1								1
Archivo Central	1								1
Dirección de Asuntos Jurídicos					1				1
Dirección General de Planificación del Trabajo			1						1
Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (Pronamype)							1		1
Región Chorotega - DNI							1		1
Relaciones de Trabajo - DAL					1				1
Viceministerio del Área Laboral					1				1
Total general	9	2	7	0	7	0	7	2	34

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Del mismo modo, existen otros eventos que también afectan la continuidad de servicios aspectos como lo son: la falta de personal, no contar con sistemas de Información confiables y oportunos que permitan una debida gestión documental, problemas u interrupciones en los servicios de Internet, limitaciones u restricciones presupuestarias, incremento en la demanda de servicios y productos, limitaciones para asistir a las oficinas, entre otros aspectos.

Es claro que los efectos de la pandemia afectan profundamente la economía del país, por consiguiente, esta situación conlleva a la adopción de medidas de restricción del gasto, lo cual tiene incidencia en las instituciones públicas. Lo anterior, tuvo un efecto en la valoración, pues se reflejó en la consideración de riesgos relacionados con eventos como limitaciones presupuestarias (recorte de partidas, disminución de ingresos, traslado de recursos, etc.), que afectan la operatividad, el apoyo y ejecución de los programas, el cumplimiento de compromisos y la atención al usuario. También se visualizaron aquellos relacionados con el surgimiento de nuevas prioridades que requieren redestinar el presupuesto.

Por otro lado, producto de la aceleración de la implementación de nuevas modalidades de trabajo, tales como teletrabajo, jornadas mixtas, entre otras, aquellas situaciones que antes se valoraban en función del trabajo presencial, ahora también deben considerarse en función del lugar de teletrabajo. En razón de lo anterior, deben tomarse en cuenta las condiciones apropiadas para realizar el trabajo y los efectos en la salud mental y física de las personas. Es por ello que dentro de los principales eventos enumerados se consideraron los siguientes:

- Inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos: Se incluyen todas aquellas situaciones que no les permita a los funcionarios contar con las condiciones laborales apropiadas para una adecuada salud (física y mental), seguridad y ergonomía, sea cual sea el sitio donde desempeñe su trabajo.
- Inadecuadas medidas de Salud Ocupacional (protocolos, materiales, equipo, etc.) requeridas para garantizar la seguridad y el bienestar de los funcionarios en el lugar de trabajo. Se necesita contar medidas y protocolos adecuados, materiales y equipos, que permitan garantizar su seguridad y la de sus familias.
- Aumento de enfermedades laborales, incapacidades y situaciones de estrés en los funcionarios: Considera aspectos como las crisis nerviosas, el cansancio, la ansiedad, el estrés, la depresión, los problemas psicológicos, ocasionadas por efectos de nuevas modalidades de trabajo, por el confinamiento, entre otras. Es necesario evaluar estas situaciones para mantener el bienestar físico y mental de los profesionales, y así no afectar la eficiencia y eficacia en la gestión.
- Factores de clima organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades: se refiere a no administrar adecuadamente el recurso humano, falta de motivación, inadecuada distribución de las cargas de trabajo, la desigualdad en el trato al personal, el conflicto de competencias, el personal no comprometido, no acatamiento de instrucciones de jefaturas, etc., lo cual afecta el cumplimiento de las metas y objetivos.

En relación al tema operativo, producto de la modalidad de teletrabajo, se consideraron:

- Problemas u interrupciones en los servicios de Internet, considerando cualquier modalidad de trabajo: presencial o remota (teletrabajo, etc.).
- No contar con políticas, procesos y prácticas adecuadas, así como herramientas necesarias, para respaldar la información sensible de la Dependencia o Dirección, que evite la sustracción, pérdida o daño de la misma, así como su acceso.
- Procesos inadecuados de apoyo y gestión de nuevas modalidades de trabajo (teletrabajo, mixto, horario ampliado, etc.). Incluye aspectos como los recursos necesarios para que los colaboradores puedan trabajar desde sus hogares, tales como equipos portátiles, conexiones VPN, telefonía, aspectos de coordinación, comunicación, seguimiento, apoyo, sistemas de información, gestión y almacenamiento de la información.
- Manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados (no acordes a la situación actual como se desarrolla el trabajo), incompletos, mal definidos, sin implementar, etc.

Si bien es cierto, los anteriores eventos son aquellos que más se enumeraron en la valoración de riesgos, existe otro grupo de eventos que fueron indicados, tales como:

- No asociar los objetivos, las metas y los planes con la disponibilidad requerida de recursos, tanto internos como externos, tales como: contenido presupuestario, tecnológicos, materiales, humanos, servicios externos para apoyar la gestión, convenios con instituciones, etc.
- Objetivos estratégicos, operativos, planes y metas, desfasados de acuerdo con la coyuntura actual.
- Demoras para suministrar, comunicar o distribuir la información en el tiempo propicio y requerido.
- Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc.).
- Incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados.
- Información no cumple con características de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- No se cuenta con un Sistema de Información (Tecnología de Información) confiable, oportuno, relevante y competente, que permita una debida gestión documental, mediante la que se ejerza control, almacenamiento y recuperación de la información en la dependencia, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.
- Incumplimiento de plazos legales y reglamentarios.

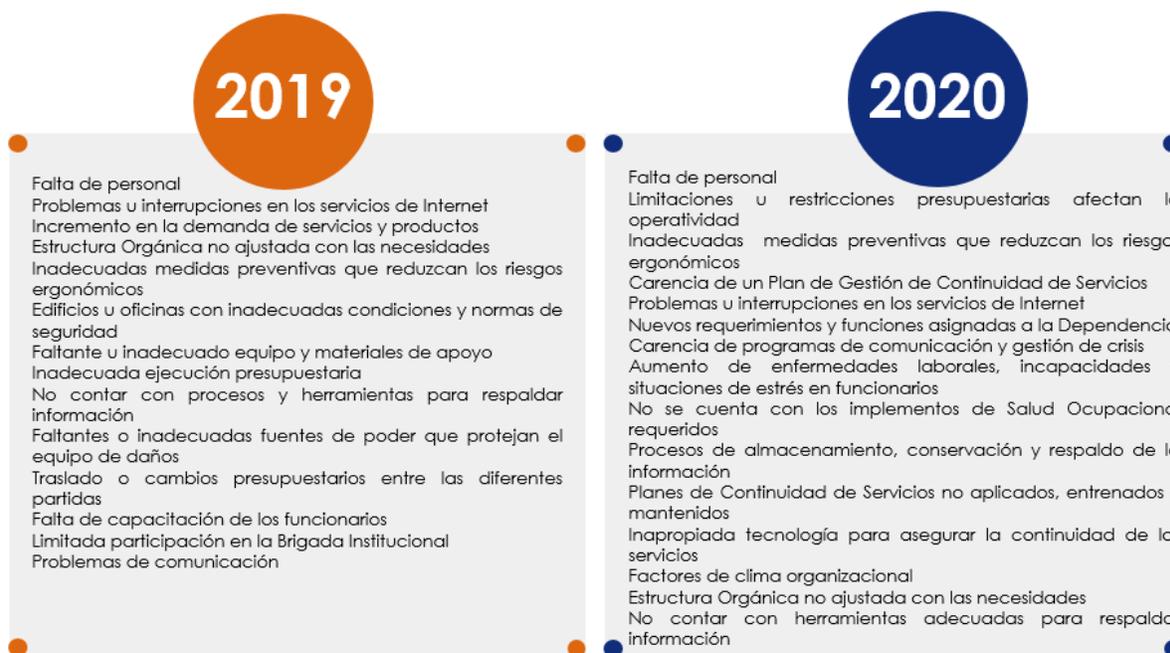
- Problemas de comunicación que ponen en peligro el alcance de los objetivos.
- Inadecuados u inexistentes sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión.
- Falta de implementación de medidas para simplificar los trámites solicitados por los usuarios.
- Exposición de la plataforma tecnológica a ataques internos y externos debido a sus vulnerabilidades

Es importante reiterar que, para los eventos ubicados en los niveles altos y moderados, es necesario que cada una de las dependencias elaboren planes de acción, con acciones ágiles y oportunas, que les permitan ubicarse en un nivel de riesgo aceptable.

Por otra parte, al contrastar dichos resultados con los presentados en el SEVRI 2019, se denota que el evento más considerado sigue siendo la falta de personal. Asimismo, otros eventos indicados en ambas valoraciones, se refieren a problemas e interrupciones en los servicios de internet, así como inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos, estructura orgánica no ajustada a las necesidades y no contar con proceso y herramientas adecuadas para respaldar la información.

En el siguiente esquema se presenta la información de los principales eventos señalados en ambos periodos, en orden de mención.

Figura 1. Costa Rica, MTSS, DAACI: Principales eventos con valoración moderada y alta, SEVRI, 2019-2020



Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Evaluación de los controles

En materia de controles, en el ejercicio de valoración de riesgos, se consideran las medidas existentes para la administración de los mismos, es decir, se analiza el valor agregado que ofrecen los controles para los riesgos identificados, por ese motivo, se evalúan de acuerdo a su existencia y efectividad para la mitigación del riesgo.

En suma, el promedio institucional ubica al MTSS en un rango de "Muy bueno", en cuanto a los controles implementados. Es preciso señalar que este resultado es congruente con los resultados de la autoevaluación del Control Interno realizada en el presente año, en la cual la institución también obtuvo esta misma calificación general. De conformidad con lo anterior, a continuación, se observa la información referente a la valoración de controles, de acuerdo con los resultados promedio de las dependencias.

Tabla 12. Costa Rica, MTSS, DAACI: Evaluación promedio de los controles, SEVRI, 2020

Dependencias	Calificación promedio de los controles	Descripción cualitativa
Despacho de la Ministra	4	Muy bueno
Viceministerio del Área Laboral	4	Muy bueno
Viceministerio del Área Social	5	Excelente
Consejo Salud Ocupacional	3	Bueno
Oficina Prensa	5	Excelente
Unidad de Género	4	Muy bueno
Departamento de Salarios	4	Muy bueno
Tribunal Administrativo de Seguridad Social	4	Muy bueno
Dirección de Asuntos Jurídicos	4	Muy bueno
Dirección General de Planificación del Trabajo	4	Muy bueno
Investigación de Mercado Laboral - DIMEL	4	Muy bueno
Departamento Desarrollo Organizacional	4	Muy bueno
Departamento Asesoría y Apoyo al Control Interno	4	Muy bueno
Dirección Nacional y General de la Inspección del Trabajo	4	Muy bueno
Región Central - DNI	4	Muy bueno
Región Huetar Atlántica - DNI	4	Muy bueno
Región Brunca - DNI	4	Muy bueno
Región Huetar Norte - DNI	4	Muy bueno
Región Chorotega - DNI	4	Muy bueno
Región Pacífico Central - DNI	4	Muy bueno
Dirección de Asuntos Laborales	4	Muy bueno
Relaciones de Trabajo - DAL	4	Muy bueno

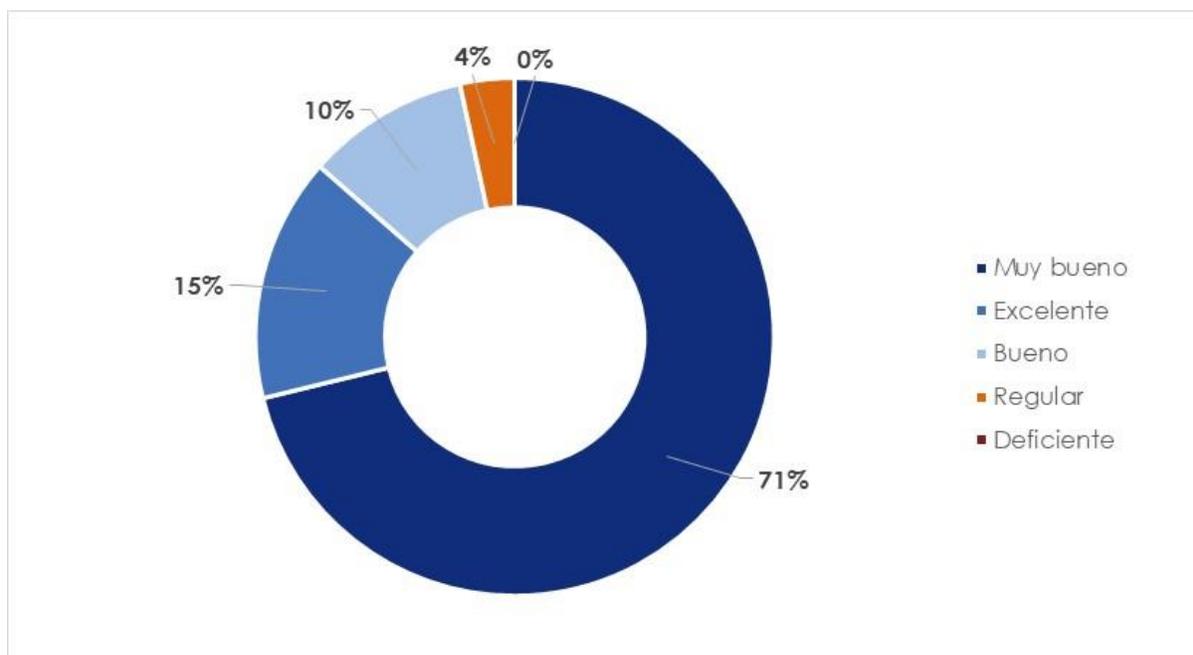
Organizaciones Sociales - DAL	4	Muy bueno
Evaluación y Análisis - DAL	4	Muy bueno
Coordinación Técnica - DAL	4	Muy bueno
Región Central - DAL	4	Muy bueno
Región Huetar Atlántica - DAL	4	Muy bueno
Región Brunca - DAL	5	Excelente
Región Huetar Norte - DAL	4	Muy bueno
Región Chorotega - DAL	4	Muy bueno
Región Pacífico Central - DAL	4	Muy bueno
Región Cartago - DAL	5	Excelente
Región Heredia-DAL	4	Muy bueno
Dirección Nacional de Empleo	4	Muy bueno
Dirección Nacional de Seguridad Social	4	Muy bueno
Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor	5	Excelente
Contraloría de Servicios	4	Muy bueno
Departamento de Servicios Generales	3	Bueno
Departamento de Proveeduría Institucional	2	Regular
Archivo Central	2	Regular
Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	3	Bueno
Departamento de Gestión de Capital Humano	3	Bueno
Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación	5	Excelente
Dirección Nacional de Pensiones	4	Muy bueno
Departamento de Declaración de Derechos	4	Muy bueno
Departamento de Pagos	4	Muy bueno
Departamento de Investigación y Desarrollo	4	Muy bueno
Departamento de Gestión de la Información	4	Muy bueno
Departamento de Asesoría Legal	5	Excelente
Departamento de Asesoría Económica Actuarial	5	Excelente
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	4	Muy bueno
Departamento de Presupuesto	4	Muy bueno
Departamento de Asesoría Legal	4	Muy bueno
Departamento de Gestión	4	Muy bueno
Departamento de Evaluación, Control y Seguimiento	4	Muy bueno
Departamento de Gestión de Cobro	5	Excelente
Dirección Financiera	4	Muy bueno
Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social	3	Bueno
Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE)	3	Bueno
Promedio institucional	4	Muy bueno

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Al desglosar en detalle esta calificación, es posible notar que la mayor cantidad de dependencias se ubican en un rango de "Muy bueno" y "Excelente". En contraposición, existen otras dependencias que catalogaron sus controles como "Buenos" o "Regulares". En este punto es importante establecer que, algunas de estas dependencias no consideraron en el ejercicio la totalidad de eventos asignados, por consiguiente, el promedio de los controles difiere mucho de aquellas que si lo hicieron con la totalidad.

Concretamente, en promedio el 71% de las dependencias calificaron sus controles como "Muy buenos", es decir, que son apropiados, pero que pueden mejorar. Igualmente, el 15% indicó que eran "Excelentes", puesto que no requieren modificaciones y aportan valor a la gestión, mientras que el 10% determinó que estos son "Buenos" y presentan oportunidades de mejora. Para el 3% de las dependencias son "Regulares" ya que no aportan valor agregado, y en ninguno de los casos se señaló que eran "Deficientes".

Gráfico 4. Costa Rica, MTSS, DAACI: Evaluación promedio de los controles, SEVRI, 2020

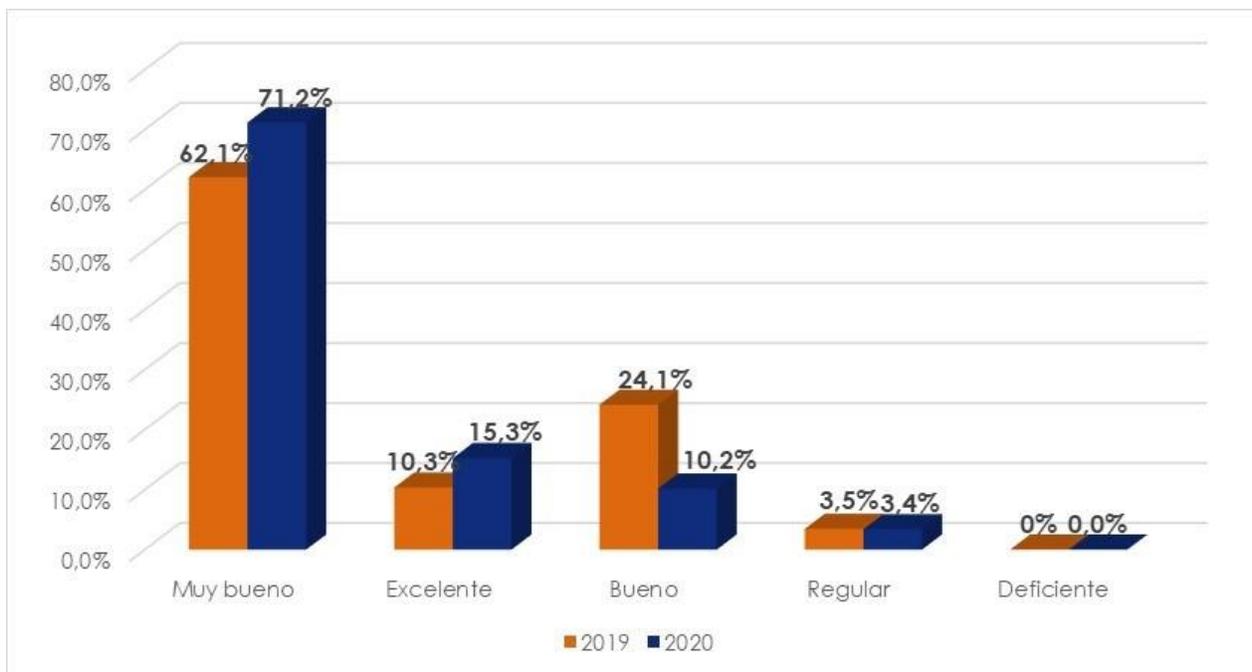


Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Finalmente, con el propósito de determinar si existe un avance o retroceso por parte de las Dependencias del MTSS en cuanto a la eficacia de los controles implementados, se

procedió a comparar los resultados obtenidos en el 2019 y el 2020. En síntesis, se observa un incremento importante de la evaluación de los rangos de “Muy bueno” y “Bueno”, los cuales pasan de 62,1% en el 2019 a 71,2% en el 2020, y de 10,3% en el 2019 a 15,3% en el 2020 respectivamente. En contraste, aquellos controles que se valoraron como “Buenos” disminuyeron de 24,1% en el 2019 a 10,2% en el 2020, y los catalogados como “Regulares” pasaron de 3,5% a 3,4% en dicho periodo de tiempo.

Gráfico 5. Costa Rica, MTSS, DAACI: Evaluación promedio de los controles, SEVRI, 2019-2020



Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

IV. Conclusiones

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley General de Control Interno en su artículo No. 18, así como lo establecido en la Directriz No. 11-2006, en la cual el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social establece 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 satisfactoriamente con el proceso de Valoración de Riesgo Institucional para este año 2020.

Es importante destacar el gran avance que se ha tenido gracias a la automatización del proceso con la utilización del Sistema de Auditoría ARGOS, el cual se ha aprovechado y adaptado para trabajar el proceso de valoración de riesgos, a pesar de que dicho sistema no contempla todos los requerimientos que el Departamento de Control Interno requiere para automatizar e integrar completamente el proceso. Es así como por segundo año consecutivo, se realizó mediante este sistema, contando con el apoyo de la Auditoría Interna, así como de la empresa Dinámica, proveedora del Sistema, que facilitó su adaptación para llevar a cabo el proceso SEVRI Institucional.

El uso de este sistema de información conlleva múltiples ventajas. En primera instancia, permite incorporar al proceso una mayor cantidad de dependencias que de una forma ágil, pueden realizar su propia valoración de riesgos, al tener definidos en el sistema los parámetros requeridos para evaluar la probabilidad, el impacto y los controles. También el sistema facilita el procesamiento rápido de la información, permitiendo un mejor análisis de la misma para la toma de decisiones. De igual forma, es posible implementar un seguimiento a los planes de mejora establecidos, al contar con opciones para hacer recordatorios a los responsables de ejecutar las actividades, permitiendo actualizar en el sistema los avances, así como el aporte de las evidencias de respaldo.

Por otro lado, es necesario subrayar que, en el proceso de valoración de riesgos, se enfatizó la gran importancia de la coyuntura actual, así como sus efectos presentes y futuros, los cuales pueden tener un impacto en el logro de los objetivos institucionales y la razón de ser del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Por consiguiente, se motivó a los participantes a ser muy objetivos en el ejercicio, con la intención de determinar aspectos relevantes que debe trabajarse y reforzarse, para generar las acciones oportunas y así evitar la materialización de dichos riesgos.

En términos generales, se enumeran las siguientes conclusiones del proceso de Valoración de Riesgos 2020:

- Se contó con la participación de todas las Direcciones y Despachos del Ministerio, para un total de cincuenta y nueve dependencias de la institución que realizaron directamente su valoración en las matrices que fueron habilitadas en el Sistema

Argos; esta participación aumentó con respecto al 2019, en donde se integraron 58 dependencias. Se logró trabajar de forma integral aquellos eventos, internos o externos, que pudieran afectar significativamente su capacidad de gestión y alcanzar sus objetivos.

- Del total de los eventos evaluados por las dependencias que participaron en el proceso, el 89.6% de ellos se ubicó en un nivel "bajo", el 9.5% como "moderado", y solamente un 0.9% como "alto". Los grupos de riesgo con mejores valoraciones, ubicados en el nivel "bajo", son: integridad y transparencia, cumplimiento del ordenamiento jurídico, dirección, alineación estratégica, servicio al usuario, y confiabilidad de la información.
- Al comparar los resultados generales de la valoración 2019 y 2020, se observó que la cantidad de eventos valorados con nivel "bajo" aumenta, y aquellos calificados como "moderados" y "altos" disminuyeron. Esto evidencia el efecto que ha tenido la implementación y seguimiento del plan de mejoras para aquellos riesgos detectados en el 2019, así como el fortalecimiento de la cultura de control interno que se ha venido trabajando en el MTSS, por medio de capacitaciones, cápsulas informativas, acompañamiento a las dependencias, apoyo y seguimiento del Jerarca y los Titulares Subordinados, evaluaciones y seguimiento de la auditoría interna y demás entes contralores, entre otros.
- Con relación al total de los eventos que se ubicaron en los niveles de riesgo "alto" y "moderado", se observa que el 91,7% corresponde a "moderados", y el 8,3% se clasifican en "altos". El 75% del de los eventos altos y moderados se concentran en los siguientes grupos de riesgo: operativos, continuidad de servicios, capital humano, salud ocupacional, confiabilidad de la información, y presupuestarios.
- El 70% del total de eventos que se ubican en los niveles altos y moderados se concentran en 20 eventos principales, dentro de los que se mencionan: la falta de personal, carencia de planes de gestión de continuidad de servicios, inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos, limitaciones u restricciones presupuestarias, problemas u interrupciones en los servicios de internet, nuevos requerimientos y funciones asignadas, procesos de almacenamiento, conservación y respaldo de la información, aumento de enfermedades laborales, incapacidades y situación de estrés en los funcionarios, inapropiada tecnología para apoyar los procesos para asegurar la continuidad de los servicios; factores de clima organizacional, etc.
- Algunos de los principales eventos ubicados en los niveles altos y moderados, consideran dentro de su evaluación la situación respecto a la modalidad de teletrabajo y su efecto en los lugares donde se ejecuta el mismo, principalmente

en los hogares de los funcionarios. Es por ello que, en temas como los riesgos ergonómicos, problemas u interrupciones en los servicios de internet, procesos de almacenamiento, conservación y respaldo de la información, aumento de enfermedades laborales, incapacidades y situación de estrés en los funcionarios, entre otros, debe considerarse su evaluación y efectos bajo esta modalidad.

- Debido a la situación especial experimentada en razón de la emergencia sanitaria por el COVID 19, fue necesario determinar cómo se encontraban las dependencias del MTSS en materia de continuidad de los servicios. Se observó que de la totalidad de dependencias que los evaluaron (50), el 82.7% consideró que estos eventos se ubican en un nivel de riesgo bajo, el 15% de las dependencias que valoraron estos eventos, los ubicaron en un nivel moderado y el 2% en nivel alto.
- Entre las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que más valoraron eventos de continuidad de los servicios en la clasificación moderada y alta fueron: la Dirección de Asuntos Laborales, el Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, el Consejo Salud Ocupacional, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo-Región Central, Dirección Nacional de Inspección del Trabajo-Región Huetar Norte, la Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social, la Dirección Nacional de Pensiones y el Tribunal Administrativo de Seguridad Social; muchas ellas prestan servicios a usuarios externos pero también existen algunas que prestan servicios a los usuarios internos del MTSS.
- Las Dependencias que concentran la mayor cantidad de eventos ubicados en los niveles altos y moderados, son: Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE), la Dirección Nacional de Inspección (DNI), la Dirección Nacional de Inspección-Región Central, la Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social, el Consejo de Salud Ocupacional, el Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, el Departamento de Investigación de Mercado Laboral (OML), y la Dirección de Asuntos Laborales (DAL). Se resalta el hecho de que, en la valoración de riesgos del 2019, Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE), el Consejo de Salud Ocupacional y el Departamento de Investigación de Mercado Laboral (OML), también concentraron la mayor cantidad de riesgos en los niveles altos y moderados. Por el contrario, la Dirección Nacional de Empleo y el Departamento de Asesoría Legal de la Dirección de Pensiones, ya no aparecen en esta lista del SEVRI 2020.
- Para los riesgos, clasificados en los niveles altos y moderados cada dependencia debe elaborar planes de mejoras, que consideren acciones que permitan

mejorar la situación, buscando reducir el impacto de los mismos sobre la consecución de los objetivos. Actualmente existen planes de mejora en ejecución establecidos el año pasado, a los cuales se les brinda seguimiento sobre su avance, y al final del año se hará un recuento de lo pendiente. Esto permitirá, considerar las acciones pendientes para continuar trabajándolas el próximo año, junto con nuevas acciones que se deben incorporar del plan de mejoras que se trabaje para los hallazgos determinados en la valoración de riesgos de este año.

- En materia de controles, el promedio institucional ubica a la institución en un rango de “Muy bueno”. Sin embargo, existen importantes oportunidades de mejora para algunas dependencias que calificaron este aspecto como “Bueno” y “Regular”.
- Al comparar la valoración de los controles en el 2019 y 2020, se evidenció una mejoría, pues aquellos que fueron catalogados como “Muy buenos” y “Buenos” se incrementaron en este lapso. Es importante indicar que, según esta consideración y avance, estos controles están mitigando en mayor medida los diferentes tipos de riesgos que se presentan en la institución.

Los efectos y la duración de esta emergencia aún son inciertos, siguen presentándose importantes desafíos que exigen respuestas oportunas de las instituciones públicas, que se enfrentan a la necesidad de tomar decisiones en medio de entornos complejos, volátiles e impredecibles. Por tal razón, el seguimiento permanente de los procesos de valoración de riesgos, así como el sistema de control interno, son de suma importancia para 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.

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.

V. Recomendaciones

- Se debe asegurar la continuidad de los servicios, por tanto, es de vital importancia la celeridad y oportunidad con la que se diseñen e implementen planes de continuidad que apoyen la mitigación de los efectos de los riesgos e impactos producidos por la emergencia provocada por la pandemia COVID-19. De la misma forma, se deben ejecutar medidas que permitan la menor afectación

posible en la prestación de los mismos, la toma de decisiones ágil, oportuna y estratégica, respecto a las acciones necesarias para que la institución incremente su capacidad de adaptación; es decir, resistir, absorber, ajustarse y recuperarse de los efectos que generan los riesgos.

- Cabe mencionar que para algunos eventos hay importantes limitaciones, tales como restricciones legales o presupuestarias; aspectos tecnológicos relacionados con la necesidad de sistemas, herramientas y opciones para respaldar la información, falta de equipo tecnológico, etc., que impiden generar acciones concretas por parte de las dependencias institucionales para contribuir en la mejora de los mismos; por tanto, se recomienda que estos casos sean abordados en forma integral por parte de la Administración Superior, para lograr una evaluación más profunda de las razones que se presentan de acuerdo con lo indicado por las dependencias que los enumeraron, buscando proponer acciones de mejora a nivel institucional.
- Es de vital importancia que las dependencias implementen y ejecuten un plan de mejoras que responda a las debilidades detectadas en el proceso de valoración de riesgos, que les permita avanzar de forma eficiente y eficaz en la consecución de sus objetivos.

VI. Anexos

Anexo No. 1

Eventos evaluados por grupo (clase) de riesgo definido

Evento Desencadenante	Significado	Clase de Riesgo
Carencia de un Plan de Gestión de Continuidad de Servicios, que permita reducir la posibilidad de interrupción, acortar el periodo de interrupción del servicio, y limitar el impacto de la interrupción.	La Dirección o Dependencia no cuenta con un plan para la continuidad del servicio, para responder a un evento disruptivo (desastre natural, enfermedades, biológicos, sociales, tecnológicos, seguridad TI, infraestructura, etc.), que le permita responder, reanudar, recuperar y restaurar la entrega de productos y servicios, acortando el periodo de interrupción del servicio, y limitando el impacto de la interrupción.	SEVRI - Riesgos de continuidad de servicios
Planes de Continuidad de Servicios no aplicados, entrenados y mantenidos de forma regular.	Los planes de continuidad tienen que ser implementados, es decir, aplicados, entrenados y mantenidos de forma regular, para permitir el desarrollo adecuado de actividades de continuidad para la reanudación de las operaciones críticas de una organización a sus niveles mínimos aceptables, de forma rápida y eficiente.	SEVRI - Riesgos de continuidad de servicios
Carencia de programas de comunicación y gestión de crisis para comunicar a todos los interesados la situación actual de la Institución frente a un incidente que acaba de ocurrir.	Define los mecanismos a utilizar para comunicar a las partes interesadas la ocurrencia de eventos disruptivos en función del servicio, su criticidad e impacto a otros servicios. Incluye las recomendaciones e instrucciones de las administraciones públicas sobre las incidencias que ocurren en relación con el evento.	SEVRI - Riesgos de continuidad de servicios
Inapropiada tecnología para apoyar los procesos para asegurar la continuidad de los servicios.	La tecnología juega un papel fundamental al convertirse en uno de los aliados más importantes para brindar soporte a las decisiones tomadas para asegurar la continuidad de los servicios. Contar con herramientas tecnológicas como aplicaciones, softwares, entre otros para facilitar las actividades de comunicación, seguimiento e implementación del trabajo remoto.	SEVRI - Riesgos de continuidad de servicios
Desactualización en la aplicación de la normativa, a la que la Dependencia o Dirección está sujeta, por cambios en la misma.	Considera cambios u ajustes en la normativa (leyes, decretos, reglamentos, circulares, acuerdos, etc.), por proyectos de ley, decretos y directrices emitidas. También incorporación de nueva normativa.	SEVRI - Riesgos cumplimiento ordenamiento jurídico
No acatamiento del bloque de legalidad considerado dentro de la operación normal de la Dependencia.	Considera leyes aplicables, regulaciones, políticas, normas, decretos, reglamentos, circulares, acuerdos, etc.), aplicables dentro de la operación normal de la Unidad.	SEVRI - Riesgos cumplimiento ordenamiento jurídico

Objetivos estratégicos, operativos, planes y metas, desfasados de acuerdo con la coyuntura actual, provocada por cambios en el entorno.	Cambios en el entorno (factores económicos, políticos, sociales, enfermedades, desastres naturales, legales, regulatorios, etc.), provocan que las estrategias y objetivos no contribuyan de manera oportuna con la misión y propósitos de la Institución, requiriendo ajustes.	SEVRI - Riesgos de alineación con la estrategia
No asociar los objetivos, las metas y los planes con la disponibilidad requerida de recursos	No asociar correctamente los objetivos, las metas y los planes con la disponibilidad de recursos, tanto internos como externos, tales como: contenido presupuestario, tecnológicos, materiales, humanos, servicios externos para apoyar la gestión, convenios con instituciones, etc.	SEVRI - Riesgos de alineación con la estrategia
Formulación inadecuada del Plan Operativo Institucional (POI)	Planes Operativos no alineados con los objetivos estratégicos, la misión y visión del MTSS; mal formulados; no contribuyen a los resultados institucionales; con deficientes indicadores de medición; no contemplan acciones de mejora para los riesgos identificados en la Dependencia o Dirección; no consideran actividades ordinarias que puedan afectar a su efectividad y traer consecuencias (en caso de no ser atendidas) para el cumplimiento de los objetivos planteados en el POI.	SEVRI - Riesgos de alineación con la estrategia
Demoras para suministrar, comunicar o distribuir la información en el tiempo propicio y requerido.	Demoras para suministrar, comunicar o distribuir la información en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios que la requieran, dentro y fuera de la institución, considerando también informes requeridos por las leyes locales y los organismos reguladores.	SEVRI - Riesgos de confiabilidad de la información
Información no cumple con características de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad	Inadecuadas gestiones de recopilación, proceso, presentación, mantenimiento y custodia de información actualizada, oportuna y de calidad (relevante y confiable) para la toma de decisiones, sobre el desempeño de la gestión, resultados y otros eventos relevantes de la Dependencia o Dirección, así como cualquier otra información requerida.	SEVRI - Riesgos de confiabilidad de la información
Procesos de almacenamiento, conservación y respaldo de la información, fuera del Control de la Institución, que exponen a la Dirección o Dependencia a potenciales pérdidas, problemas en la recopilación, baja calidad.	Los procesos de gestión de la información no cuentan con los controles necesarios para disminuir los riesgos de pérdida de información, fallas en la recopilación, así como las medidas necesarias para garantizar la calidad, la disponibilidad y la comunicación oportuna de la misma. Se debe revisar la forma en que se gestiona y custodia la información del área, por efectos de las diversas modalidades laborales (presenciales, teletrabajo, remota o virtual, etc.).	SEVRI - Riesgos de confiabilidad de la información
No se cuenta con un Sistema de Información confiable, oportuno, que permita una debida gestión documental.	No se cuenta con un Sistema de Información (Tecnología de Información) confiable, oportuno, relevante y competente, que permita una debida gestión documental, mediante la que se ejerza control, almacenamiento y recuperación de la información en la Dependencia, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.	SEVRI - Riesgos de confiabilidad de la información

Inadecuados procesos de asignación de funciones y responsabilidades.	Inadecuados procesos de asignación de funciones, responsabilidades, autoridad, delegación de labores, separación de funciones incompatibles	SEVRI - Riesgos de Dirección
Problemas de comunicación afectan la operatividad, poniendo en peligro el alcance de los objetivos	Problemas de comunicación pueden afectar la operatividad, la eficiencia y eficacia en la gestión, pudiendo conducir a malas relaciones entre los funcionarios, un ambiente de trabajo hostil, afectando el logro de los objetivos institucionales.	SEVRI - Riesgos de Dirección
Inadecuados procesos de supervisión, control y seguimiento del trabajo asignado a los funcionarios.	Inadecuados procesos de supervisión, control y seguimiento de trámites, trabajos, asuntos y responsabilidades asignadas a los funcionarios, para la atención oportuna de los diferentes requerimientos solicitados a la Dependencia o Dirección.	SEVRI - Riesgos de Dirección
Incumplimiento de plazos legales y reglamentarios.	Incumplimiento de plazos legales y reglamentarios.	SEVRI - Riesgos de Dirección
No brindar una pronta y oportuna atención a las recomendaciones giradas por Órganos Fiscalizadores	No brindar una pronta y oportuna atención a las recomendaciones, disposiciones y observaciones giradas, a la Dependencia o Dirección, por los distintos Órganos de Control y Fiscalización (Auditoría, Contraloría General de la República, etc.).	SEVRI - Riesgos de Dirección
Falta de implementación de medidas para simplificar los trámites solicitados por los usuarios	Falta en la Dependencia o Dirección de la definición, implementación y monitoreo de medidas para simplificar las gestiones que le someten los usuarios de sus servicios: a) Presentación única de documentos; b) Publicación de trámites y de la totalidad de sus requisitos; c) En la página de Internet de la institución se consideran formularios y vínculos para realizar los trámites en línea o para iniciarlo en el sitio y facilitar su posterior conclusión en las oficinas de la dependencia?; d. Publicidad sobre estado de trámites.	SEVRI - Riesgos satisfacción servicio al usuario
Incremento en la demanda de servicios y productos, desbordando la capacidad instalada.	Incremento en la demanda de servicios y productos (consultas, trámites, etc.) a la Dependencia o Dirección, desbordando la capacidad instalada.	SEVRI - Riesgos satisfacción servicio al usuario
Incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados	La Dependencia o Dirección no cumple con los plazos máximos establecidos para el trámite de los asuntos o la prestación de servicios, al menos en el 95% de los casos.	SEVRI - Riesgos satisfacción servicio al usuario
No contar con políticas, procesos y prácticas adecuadas, así como herramientas necesarias, para respaldar la información.	No contar con políticas adecuadas para respaldar la información sensible de la Dependencia o Dirección, que evite la sustracción, pérdida o daño de la misma, así como su acceso. Considerando cualquier modalidad de trabajo: presencial o remota (teletrabajo, etc.)	SEVRI - Riesgos tecnológicos

Exposición de la plataforma tecnológica a ataques internos y externos debido a su vulnerabilidades	Exposición de la tecnología, utilizada para realizar el trabajo, a ataques (malware, phishing, robo de datos, códigos malignos, destrucción de archivos, programas no deseados, accesos no autorizados a recursos e información confidencial, tanto dentro como fuera de la red) debido a vulnerabilidades existentes por medidas de protección inapropiadas, por su constante cambio, así como factores de uso incorrecto de la tecnología.	SEVRI - Riesgos tecnológicos
Capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio.	La eventual incapacidad de la Dependencia o Dirección para cumplir con sus competencias, tiene que ver con la capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio y que amenaza el cumplimiento de los objetivos.	SEVRI - Riesgos operativos
Estructura Orgánica no ajustada con las necesidades, dinámica, el entorno, y los riesgos relevantes	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).	SEVRI - Riesgos operativos
Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc.), para apoyar el trabajo.	Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc.), para apoyar el trabajo, considerando cualquier modalidad forma de llevarlo a cabo: en las oficinas, teletrabajo, giras, etc.	SEVRI - Riesgos operativos
Inadecuados u inexistentes Sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión.	Inadecuados u inexistentes Sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión, considerando cualquier modalidad de trabajo: presencial o remota (teletrabajo), etc.	SEVRI - Riesgos operativos
Manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados, incompletos, mal definidos, etc.	Manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados (no acordes a la situación actual como se desarrolla el trabajo), incompletos, mal definidos, sin implementar, etc.	SEVRI - Riesgos operativos
Políticas inapropiadas, desactualizadas, incompletas, mal definidas, etc.	Políticas inapropiadas desactualizadas, incompletas, mal definidas, etc.	SEVRI - Riesgos operativos
Problemas u interrupciones en los servicios de Internet.	Problemas u interrupciones en los servicios de Internet, considerando cualquier modalidad de trabajo: presencial o remota (teletrabajo, etc.).	SEVRI - Riesgos operativos
Procesos inadecuados de apoyo y gestión de nuevas modalidades de trabajo: teletrabajo, mixto, horario ampliado, etc.	Considera aspectos como los recursos necesarios para que los colaboradores puedan trabajar desde sus hogares, tales como: equipos portátiles, conexiones VPN, telefonía, etc. También considera aspectos de coordinación, comunicación, seguimiento, apoyo, sistemas de información, gestión y almacenamiento de la información.	SEVRI - Riesgos operativos
Nuevos requerimientos y funciones asignadas a la Dependencia o Dirección.	Nuevos requerimientos y funciones asignadas a la Dependencia o Dirección, pueden afectar la capacidad instalada para ofrecer un servicio adecuado y oportuno.	SEVRI - Riesgos operativos

Limitaciones u restricciones presupuestarias afectan la operatividad, apoyo a programas y consecución de objetivos	Limitaciones presupuestarias (recorte de partidas, disminución de ingresos, traslado de recursos, etc.) afectan la operatividad, el apoyo y ejecución de los programas, cumplimiento de compromisos, atención al usuario.	SEVRI - Riesgos presupuestarios
Traslado o cambios presupuestarios entre las diferentes partidas. Surgimiento de nuevas prioridades.	Traslado o cambios presupuestarios entre las diferentes partidas. Establecimiento de nuevas prioridades.	SEVRI - Riesgos presupuestarios
Presupuestos desvinculados, desalineados con los objetivos, metas, y el plan anual operativo	Presupuestos desvinculados, desalineados con los objetivos, metas, y el plan anual operativo de la Dependencia o Dirección, que no permiten apoyar el alcance de los mismos.	SEVRI - Riesgos presupuestarios
Inadecuada ejecución presupuestaria.	Inadecuada ejecución presupuestaria. Controles insuficientes, deficientes o ausentes.	SEVRI - Riesgos presupuestarios
Aumento de enfermedades laborales, incapacidades y situaciones de estrés en los funcionarios.	Considera aspectos como: crisis nerviosas, cansancio, ansiedad, estrés, depresión, problemas psicológicos, ocasionadas por efectos de nuevas modalidades de trabajo, por el confinamiento, etc. Situaciones que hay que evaluar para mantener el bienestar físico y mental de los profesionales, no permitiendo afectar la eficiencia y eficacia en la gestión.	SEVRI - Riesgos del Capital Humano
Falta de personal.	Falta de personal (pérdida de personal por congelamiento de plazas, traslados, renuncias, requerimiento de nuevas plazas, etc.	SEVRI - Riesgos del Capital Humano
Factores de Clima organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades.	No administrar adecuadamente el recurso humano, falta de motivación, inadecuada distribución de las cargas de trabajo, desigualdad en el trato al personal, conflicto de competencias, personal no comprometido, no acatamiento de instrucciones de jefaturas, etc. Estos factores afectan el cumplimiento de las metas y objetivos.	SEVRI - Riesgos del Capital Humano
Incumplimiento de deberes de los funcionarios por efectos de conductas antiéticas.	Incumplimiento de deberes de los funcionarios por efectos de conductas antiéticas, tales como: mal uso del tiempo laboral (tiempos destinados para fines personales a redes sociales, WhatsApp, telefonía móvil; conversaciones de temas personales, etc.); llegadas tardías; ausencias injustificadas; abuso en los descansos; permisos constantes para atender asuntos particulares; falsas incapacidades por enfermedades; desperdicio de los recursos de las oficinas (papelería, fotocopias, teléfono, etc.)	SEVRI - Riesgos del Capital Humano
Inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos, considerando falta de motivación y compromiso para su implementación, como las recomendaciones emitidas por la USSO y el CSO	Considera acciones que permitan a los funcionarios contar con las condiciones laborales apropiadas para una adecuada salud (física y mental), seguridad y ergonomía, sea cual sea el sitio donde desempeñe su trabajo.	SEVRI - Riesgos de salud ocupacional

Inadecuadas medidas de Salud Ocupacional (protocolos, materiales, equipo, etc.) requeridas para garantizar la seguridad de los funcionarios.	Garantizar la seguridad y el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo, es esencial. Se debe contar con medidas y protocolos adecuados, materiales y equipos, que permitan garantizar su seguridad y la de sus familias	SEVRI - Riesgos de salud ocupacional
Recibir dádivas o cualquier otra ventaja indebida para hacer un acto propio de sus funciones.	Recibir dádivas o cualquier otra ventaja indebida o aceptar la promesa de una retribución de esa naturaleza para hacer un acto propio de sus funciones.	SEVRI - Riesgos de Integridad y Transparencia
Usar los bienes públicos, para propósitos ajenos al fin para el que están destinados.	Usar las instalaciones físicas, el equipo de oficina, vehículos o demás bienes públicos a que tengan acceso, para propósitos ajenos al fin para el que están destinados.	SEVRI - Riesgos de Integridad y Transparencia
Deficiencias en los procesos realizados generan atrasos y errores en los giros y pagos.	Deficiencias en los procesos realizados que generan atrasos y errores (incumplimiento de plazos, errores en los montos, inconsistencias, asignación incorrecta de recursos).	SEVRI - Riesgos de gestión de giros y pagos
Restricciones presupuestarias. No disponibilidad de recursos financieros p/hacer frente obligaciones	No disponibilidad de recursos financieros para hacer frente a las diferentes obligaciones (apoyo a proyectos, salarios, alquileres, servicios públicos, materiales y suministros, papelería y útiles de oficina, etc.)	SEVRI - Riesgos de gestión de giros y pagos
Debilidades en los análisis de garantías que sustentan los créditos de los proyectos.	Debilidades en los análisis de garantías que sustentan los créditos de los proyectos.	SEVRI - Riesgos protección al Patrimonio
Deficiencias en la aplicación de la normativa legal definida para el análisis de los proyectos.	Deficiencias en la aplicación de la normativa legal definida (beneficiario, requisitos, montos, plazos, condiciones financieras, garantías, planes de inversión, etc.)	SEVRI - Riesgos protección al Patrimonio
Evaluaciones incorrectas de proyectos que se apoyan (viabilidad técnica, económica, financiera)	Evaluaciones incorrectas de proyectos que se apoyan (viabilidad técnica, económica, financiera, capacidad de pago, etc.)	SEVRI - Riesgos protección al Patrimonio
Inadecuados procesos de seguimiento y control del uso de los fondos de proyectos apoyados	Inadecuados procesos de seguimiento y el control del uso de los fondos que la institución concede al apoyo de proyectos y programas (Institucionales u unidades ejecutoras; sujetos privados; beneficiarios, etc.). Lo anterior, para asegurar el debido cumplimiento del destino legal, evitar abusos, desviaciones o errores en el empleo de tales fondos.	SEVRI - Riesgos protección al Patrimonio
Procesos inadecuados de recuperación de dineros.	Procesos inadecuados de recuperación de dineros que generan altos índices de morosidad.	SEVRI - Riesgos protección al Patrimonio

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.

Anexo No.2

Eventos altos y moderados, y relación porcentual respecto al total Dependencias asignadas en el proceso de valoración

Evento	Total	Participación %	Dependencias consideradas	
			Total	Relación porcentual
Falta de personal.	20	8,7%	59	33,9%
Carencia de un Plan de Gestión de Continuidad de Servicios para responder a un evento disruptivo	11	4,8%	59	18,6%
Inadecuadas medidas preventivas que reduzcan los riesgos ergonómicos.	11	4,8%	59	18,6%
Limitaciones u restricciones presupuestarias afectan la operatividad, apoyo a programas ...	11	4,8%	59	18,6%
Problemas u interrupciones en los servicios de Internet.	10	4,4%	59	17,0%
Carencia de programas de comunicación y gestión de crisis para comunicar a todos los interesados la	9	3,9%	59	15,3%
Nuevos requerimientos y funciones asignadas a la Dependencia o Dirección.	9	3,9%	59	15,3%
Procesos de almacenamiento, conservación y respaldo de la información	8	3,5%	59	13,6%
No se cuenta con los implementos de Salud Ocupacional requeridos para el trabajo.	8	3,5%	59	13,6%
Aumento de enfermedades laborales, incapacidades y situaciones de estrés en los funcionarios.	8	3,5%	59	13,6%
Inapropiada tecnología para apoyar los procesos para asegurar la continuidad de los servicios.	7	3,0%	59	11,9%
Planes de Continuidad de Servicios no aplicados, entrenados y mantenidos de forma regular.	7	3,0%	59	11,9%
Factores de Clima organizacional que no permiten un normal desarrollo de las actividades.	6	2,6%	59	10,2%
Estructura Orgánica no ajustada con las necesidades, dinámica, el entorno, y los riesgos relevantes	6	2,6%	59	10,2%
No contar con procesos adecuados y herramientas necesarias para respaldar información.	6	2,6%	59	10,2%
Capacidad instalada (insuficiente u inadecuada) para producir el bien o servicio.	5	2,2%	59	8,5%

Manuales de procedimientos inapropiados, desactualizados, incompletos, mal definidos, etc.	5	2,2%	59	8,5%
Procesos inadecuados de apoyo y gestión de nuevas modalidades de trabajo: teletrabajo, mixto, etc.	5	2,2%	59	8,5%
Traslado o cambios presupuestarios entre las diferentes partidas. Surgimiento de nuevas prioridades.	5	2,2%	59	8,5%
Incremento en la demanda de servicios y productos, desbordando la capacidad instalada.	5	2,2%	59	8,5%
No asociar los objetivos, las metas y los planes con la disponibilidad requerida de recursos	4	1,7%	59	6,8%
Objetivos estratégicos, operativos, planes y metas, desfasados de acuerdo con la coyuntura actual	4	1,7%	59	6,8%
Demoras para suministrar, comunicar o distribuir la información en el tiempo propicio y requerido.	4	1,7%	59	6,8%
Restricciones presupuestarias. No disponibilidad de recursos financieros p/hacer frente obligaciones	4	1,7%	59	6,8%
Faltante u inadecuado equipo y materiales de apoyo (tecnológico, vehículos, insumos, etc.)	4	1,7%	59	6,8%
Incumplimiento con los plazos máximos establecidos para el trámite de los servicios solicitados	4	1,7%	59	6,8%
Información no cumple con características de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad	3	1,3%	59	5,1%
No se cuenta con un Sistema de Información confiable, oportuno, que permita una debida gestión documental	3	1,3%	59	5,1%
Incumplimiento de plazos legales y reglamentarios.	3	1,3%	59	5,1%
Problemas de comunicación que ponen en peligro el alcance de los objetivos.	3	1,3%	59	5,1%
Inadecuados u inexistentes Sistemas de información que apoyen los procesos y la gestión.	3	1,3%	59	5,1%
Inadecuados procesos de seguimiento y control del uso de los fondos de proyectos apoyados	3	1,3%	7	42,9%
Falta de implementación de medidas para simplificar los trámites solicitados por los usuarios	3	1,3%	59	5,1%
Exposición de la plataforma tecnológica a ataques internos y externos debido a su vulnerabilidades	3	1,3%	59	5,1%
Desactualización de cambios en normativa a la que la Dependencia o Dirección está sujeta.	2	0,9%	59	3,4%

No acatamiento del bloque de legalidad considerado dentro de la operación normal de la Dependencia.	2	0,9%	59	3,4%
Inadecuados procesos de asignación de funciones y responsabilidades.	2	0,9%	59	3,4%
No brindar la atención oportuna a los requerimientos de los Órganos Supervisores, Contralores	2	0,9%	59	3,4%
Políticas inapropiadas, desactualizadas, incompletas, mal definidas, etc.	2	0,9%	59	3,4%
Debilidades en los análisis de garantías que sustentan los créditos de los proyectos.	2	0,9%	2	100,0%
Evaluaciones incorrectas de proyectos que se apoyan (viabilidad técnica, económica, financiera)	2	0,9%	5	40,0%
Formulación inadecuada del Plan Operativo Institucional (POI)	1	0,4%	59	1,7%
Inadecuados procesos de supervisión, control y seguimiento del trabajo asignado a los funcionarios.	1	0,4%	59	1,7%
Inadecuada ejecución presupuestaria.	1	0,4%	59	1,7%
Presupuestos desvinculados, desalineados con los objetivos, metas, y el plan anual operativo	1	0,4%	59	1,7%
Deficiencias en la aplicación de la normativa legal definida para el análisis de los proyectos.	1	0,4%	4	25,0%
Procesos inadecuados de recuperación de dineros.	1	0,4%	4	25,0%
Total general	230			
Participación porcentual	100,0%			

Fuente: Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección General de Planificación del Trabajo, 2020.