Oficio N°361-CI-2023

07 de agosto, 2023

**Integrantes**

**Corte Plena**

**Poder Judicial**

Estimadas señoras magistradas y señores magistrados:

Para su conocimiento se les remite la versión actualizada del **Portafolio y Estructura de Riesgos Institucional**, versión 2023, con el objeto de que, en su calidad de Jerarca, conforme los artículos 10 y 12 inciso a) de la Ley General de Control Interno, lo aprueben y con ello, darle el carácter formal para su aplicación a nivel institucional.

1. **INTRODUCCIÓN**

El documento que se desarrolla a continuación tiene como propósito contribuir con la orientación de las oficinas y despachos judiciales para la ejecución del proceso de Gestión Integral de Riesgos Institucional de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, vigente desde el 04 de setiembre de 2002, las Normas de Control Interno para el sector público vigentes desde el 06 de febrero de 2009; así como la normativa complementaria establecida por la Contraloría General de la República y la Administración Superior del Poder Judicial.

Es importante indicar que este Portafolio de Riesgos proporciona un marco de referencia base para el cumplimiento de este proceso institucional por parte de los despachos y oficinas judiciales, que se complementa con la aplicación de la Metodología del SEVRI-PJ, aprobada por el Consejo Superior en la sesión Nº. 32-06, artículo XL, del 09 de mayo de 2006; así como con las particularidades que en materia de riesgos puedan suceder en los distintos ámbitos que conforman el Poder Judicial.

Considerando, en concordancia con la normativa de Control Interno, el deber de administrar los riesgos relevantes que podrían impedir o dificultar el logro de los objetivos de la organización, en este documento se establecen una serie de aspectos básicos a tomar en cuenta por los despachos y oficinas judiciales para el control apropiado de los riesgos identificados. Para facilitar la comprensión de los contenidos del Portafolio, se incluye un anexo con el glosario de términos técnicos de uso frecuente en el proceso integral de la gestión de riesgos.

1. **MARCO NORMATIVO**

Desde la aprobación de la Ley General de Control Interno, Ley Nº 8292 del 31 de julio del 2002, se estableció una responsabilidad a nivel de toda la Administración Pública, orientada a procurar cierta seguridad en la consecución de los objetivos institucionales en función del desempeño de las labores. Esta Ley estableció la obligatoriedad de que exista un Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) en todo ente u órgano, el cual permita identificar de forma adecuada el nivel de riesgo institucional y adoptar métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar los diferentes niveles de riesgo.

 De forma complementaria, la Contraloría General de la República, en concordancia con las facultades que posee en razón de lo establecido constitucionalmente, la normativa vigente en Control Interno y a su Ley Orgánica para fiscalizar toda la Hacienda Pública, ha emitido diversos criterios o directrices generales para orientar el establecimiento y funcionamiento del SEVRI.

Al respecto, el órgano contralor emitió las *“Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional-SEVRI-”* (D-3-2005-CO- DFOE) RCO-64-2005 del 01 de julio de 2005-Directrices del SEVRI-; entre las cuales se establece que uno de los objetivos del SEVRI lo constituye el producir información que apoye el proceso de toma de decisiones orientado a ubicar a cada institución en un nivel de riesgo aceptable, con lo cual se promueve, razonablemente, el logro de la planificación institucional.

1. **RESPONSABILIDAD DEL JERARCA**

La Ley General de Control Interno, **artículo 10 “Responsabilidad por el sistema de control interno”** establece que:

“*Serán responsabilidad del* ***jerarca*** *y del* ***titular subordinado*** *establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la* ***administración activa*** *realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”*

De igual forma, **el artículo 12 “Deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno”**, **inciso “a”** del mismo cuerpo normativo, señala lo siguiente:

*“En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

1. *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente u órgano a su cargo.”*

Precisamente, la aprobación formal del documento denominado **Portafolio de Riesgos Institucional** representa ese compromiso y responsabilidad del Jerarca, para atender lo establecido en la normativa vigente respectiva.

De igual forma, la **norma 6.1 “Seguimiento del SCI”** (**S**istema de **C**ontrol **I**nterno) de las Normas de Control Interno para el Sector Público en lo que interesa señala lo siguiente:

*“El* ***jerarca*** *y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades* ***permanentes y periódicas de seguimiento*** *para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo…”* (El formato subrayado y la negrita no pertenecen al original)

Esa labor de seguimiento comprende, entre otras, la revisión y actualización en el tiempo del presente documento con el fin de cumplir con esa responsabilidad por parte del Jerarca.

1. **ESTRUCTURA Y DETALLE DEL PORTAFOLIO DE RIESGOS**

La actualización del presente Portafolio, se realizó con base en el análisis de la documentación generada sobre los riesgos identificados y valorados, aportada por todas las oficinas y despachos judiciales en los diferentes años que se ha aplicado el SEVRI, enfatizando aquella información recabada durante el período 2020-2023. Además, se tomó en cuenta la versión anterior del Portafolio aprobada por Corte Plena en sesión Nº 16-13, celebrada el 22 de abril de 2013, artículo XII y su actualización realizada en el 2019 y 2021.

Es importante mencionar que la Ley General de Control Interno, **artículo 18, “Sistema específico de valoración del riesgo institucional”** establece que:

“*Todo ente u órgano deberá contar con sistema específico de valoración del riesgo institucional* ***por áreas, sectores, actividades, o tareas*** *que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar 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 formato negrita no pertenece al original)

El presente Portafolio de Riesgos define, **por ámbito**, una serie de eventos (riesgos) para propiciar una estandarización en la fase de Identificación de Riesgos junto a las estrategias y a un conjunto de acciones propuestas, orientadas hacia una adecuada administración de tales riesgos.

Es pertinente mencionar que esta herramienta está definida de forma general, en función de objetivos considerados estratégicos o relevantes para la organización y que se incluyen en la planificación de los despachos judiciales.

Por lo tanto, no constituye un listado definitivo de riesgos (eventos) y puede ser ampliado en el transcurso del tiempo como producto del avance en el grado de madurez de nuestra organización en materia de gestión de riesgos.

De igual forma, los riesgos, estrategias y acciones que se presentan para un ámbito pueden ser perfectamente adoptadas por cualquiera de los otros ámbitos; en caso de resultarles aplicable.

 A continuación, se presentan la estructura y el detalle del Portafolio de Riesgos:

**Estructura del Portafolio de Riesgos**

| **Clasificación** | **Tipo** | **Evento (riesgo)** |
| --- | --- | --- |
| **Riesgos externos** **(RE)** | **Gestión****de Cumplimiento** | * **Aprobación de nueva normativa**
* **Emisión de votos judiciales o dictámenes de entes externos (CGR, PGR)**
* **Incumplimiento de normativa vigente nacional o internacional**
 |
| **Gestión de****Servicios** | * **Suspensión de servicios públicos (agua, electricidad, etc.)**
* **Incumplimiento de contratos de servicios de seguridad**
* **Incumplimiento de plazos en la entrega de suministros o equipos**
 |
| **Gestión interinstitucional** | * **Inadecuada coordinación con dependencias externas**
 |
| **Riesgos internos** **(RI)** | **Gestión****Administrativa** | * **Pérdida de información**
 |
| * **Subejecución del presupuesto asignado**
 |
| * **Incumplimiento de contratos**
 |
| * **Pérdida de activos**
 |
| * **Retraso en la ejecución del plan anual operativo**
 |
| * **Incumplimiento de las metas de la oficina**
 |
| * **Contagio epidemiológico**
 |
| **Gestión****Judicial** | * **Prescripción de causas**
 |
| * **Extravío de expedientes**
 |
| * **Extravío de evidencias**
 |
| * **Desatención a solicitudes de pronto despacho**
 |
| * **Retraso en la tramitación de expedientes**

**(Retraso judicial)** |
| * **Suspensión de audiencias**
 |
| * **Rezago de indicios**
 |
| * **Retraso en la generación de pericias forenses**
 |
| * **Que se produzca un incremento del circulante**
 |
| * **Que se ignoren los expedientes con mayor antigüedad del circulante activo del despacho**
 |
| * **Que los comunicadores Judiciales no visiten las direcciones aportadas por las partes, tal y como se registran en las respectivas demandas**
 |
| * **Mora en la resolución de investigaciones de los delitos no convencionales**
 |
| * **Vencimiento de plazos de las causas sin cumplir con las condiciones pactadas en las soluciones alternas**
 |
| * **Que existan procesos activos con plazos vencidos de las medidas alternas ya cumplidas**
 |
| * **Ausencia de contestación de audiencias de apelación por parte de las fiscalías territoriales**
 |
| **Gestión** **Ética** | * **Fuga de información**
 |
| * **Dilación indebida en la tramitación de causas no complejas**
 |
| * **Alteración de informes**
 |
| * **Sustracción de dinero (caja chica)**
 |
| * **Que se incumplan los procesos internos de administración de la caja chica**
 |
| **Gestión del** **Recurso Humano** | * **Incumplimiento de cuotas de productividad**
 |
| * **Que se invisibilice el tema de hostigamiento sexual**
 |
| * **Que se invisibilice el tema de conflicto de interés**
 |
| * **Daños a la integridad física del personal**
 |
| * **Deterioro de la gestión del talento humano**
 |
| **Gestión del Servicio a las personas usuarias** | * **Retraso en los giros de dinero (SDJ)**
 |
| * **Choques de agendas**
 |
| * **Dar un trato discriminatorio a las poblaciones vulnerables**
 |
| * **Pérdida de la privacidad en la atención de las personas usuarias**
 |
| * **Suspensión de visitas carcelarias**
 |
| * **Desmejoramiento del servicio proporcionado a las personas usuarias**
 |
| * **Desmejoramiento del servicio que brindan las secciones de cárceles**
 |
| * **Denegación del servicio de Justicia Restaurativa a nivel nacional**
 |
| * **Que no se promuevan salidas alternas, para la solución de los conflictos**
 |
| **Gestión** **Tecnológica (\*)** | * **Desactualización de los datos registrados en los sistemas informatizados**
* **Que se produzcan “caídas” del Sistema de Gestión y del Escritorio Virtual**
 |
| **Gestión****Financiera (\*)** | * **Pago incorrecto de horas extras**
 |
| * **Pago incorrecto de viáticos**
 |

(\*): Se refieren al entorno de un despacho u oficina judicial.

Conforme lo anterior a continuación, se presenta el Portafolio de Riesgos, donde se detallan los eventos que podrían atentar contra la consecución de los objetivos institucionales. Para estos efectos se indica el ámbito donde fue valorado, las estrategias de respuesta específicas para atender los riesgos y las acciones respectivas, las que permitirán eventualmente realizar una adecuada gestión, que se ajuste a las particularidades de cada oficina o despacho judicial, así como a la normativa vigente.

Además, debe indicarse que estas acciones constituyen insumos de primer nivel para el proceso de planificación, tal y como lo establece la **norma 3.3 “Vinculación con la Planificación Institucional”**, la cual señala lo siguiente:

*“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.*

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.*

**PORTAFOLIO DE RIESGOS**

| **Riesgo****(Evento)** | **Estrategia** | **ÁMBITO** |
| --- | --- | --- |
| **Jurisdiccional****(Acciones)** | **Auxiliar de Justicia****(Acciones)** | **Administrativo****(Acciones)** |
| **Ministerio Público** | **Defensa Pública** | **Organismo de Investigación Judicial** |
| **Sustracción de dinero****(caja chica)** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Realizar arqueos periódicos, programados y sorpresivos, de la caja chica y dejar constancia del resultado respectivo.
* Promover los valores institucionales en el cumplimiento de las funciones asignadas.
 |
| **MITIGAR** |  | --------- | --------- | --------- | * Comunicar o denunciar ante la instancia disciplinaria respectiva, cualquier anomalía o diferencia detectada en la administración de la caja chica.
 |
| **Pérdida de información** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Utilizar el sistema SICE para incorporar toda la información que resulte aplicable.
* Cumplir de manera oportuna con la actualización de la información.
* Establecer lineamientos formalmente para realizar respaldos de la información digital de forma periódica.
* Destinar espacio en el disco duro de las diferentes computadoras de la oficina, para hacer respaldos mutuos de información sensible.
 |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Gestionar, como parte del presupuesto anual en materia tecnológica, la adquisición de un dispositivo externo para almacenar el respaldo de información sensible de la Oficina.
 |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Realizar los reportes correspondientes ante las Oficinas de Tecnología de Información cuando se presenten fallos con los medios de almacenamiento.
 |
| **Subejecución del** **presupuesto asignado[[1]](#footnote-2)** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Verificar los tiempos de ejecución presupuestarios para cumplir con los plazos establecidos.
 |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Trasladar recursos que puedan requerir otras oficinas del mismo programa presupuestario.
 |
| **Incumplimiento de contratos** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Llevar al día el control sobre los contratos existentes y dar seguimientos periódicos (semanales, quincenales, etc.).
* Capacitar al personal en las labores de seguimiento de los contratos.
* Elaborar informes periódicos para las instancias respectivas ante la detección de cualquier desvío del objeto contractual.
 |
| **Pérdida de activos[[2]](#footnote-3)** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Realizar el inventario de activos asignados, de acuerdo con las directrices institucionales.
* Actualizar el control del Libro de Activos de la oficina.
* Actualizar oportunamente la información en el Sistema Institucional de Control de Activos (SICA), para el registro y salida de activos.
* Divulgar las recomendaciones institucionales para traslado y uso de activos institucionales en modalidad de teletrabajo.
 |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Reportar inmediatamente, a la persona o instancia respectiva, la pérdida o sustracción de un activo institucional.
 |
| **Pago incorrecto** **de horas extras** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Divulgar periódicamente el Reglamento institucional sobre de reconocimiento de horas extra.
* Consultar los acuerdos del Consejo Superior con respecto al reconocimiento del pago de horas extras.
 |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Aplicar los procedimientos administrativos existentes para recuperar cualquier suma girada demás.
 |
| **Pago incorrecto** **de viáticos** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Divulgar periódicamente el Reglamento institucional sobre de gastos de viaje.
* Supervisar debidamente el control de las giras de los choferes, para determinar con fidelidad las salidas y llegadas de las giras.
* Utilización del dispositivo GPS instalado en los vehículos oficiales.
 |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Aplicar los procedimientos administrativos existentes para recuperar cualquier suma girada demás.
 |
| **Retraso en la ejecución del plan anual operativo** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Dar seguimiento periódico y controlar las actividades planificadas, a través de las reuniones de la oficina.
* Establecer roles de trabajo presencial y de teletrabajo; según sea aplicable.
* Realizar informes periódicos referentes a la ejecución de los proyectos e implementar las medidas de ajuste necesarias.
 |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | * Comunicar oportunamente a la instancia correspondiente, las limitaciones para el desarrollo de las actividades planificadas.
* Gestionar la aprobación justificada para variar el alcance de los objetivos con retraso.
 |
| **Contagio****epidemiológico[[3]](#footnote-4)****(Covid-19)** | **PREVENIR** | --------- | * Planificar la forma de atención de usuarios y definir los espacios donde se van a atender.
* Agendar, con fecha y hora, la atención de las indagatorias para evitar hacinamiento en el despacho.
* Adoptar las recomendaciones dadas por las autoridades de salud y las del Poder Judicial para minimizar el impacto en la operatividad.
* Adoptar medidas sanitarias como lavados de manos, utilización de alcohol gel, uso periódico de desinfectantes, así como establecer el distanciamiento físico requerido dentro del despacho. Divulgar estas medidas en forma permanente al personal interno y externo.
 | --------- | --------- | * Reunir al personal y explicarle las medidas aprobadas por el Ministerio de Salud y los lineamientos establecidos por la Administración Superior.
* Vigilar el cumplimiento de las directrices establecidas institucionalmente.
 |
| **MITIGAR** | --------- | * Priorizar el trámite de las causas urgentes o con riesgo de prescripción.
* Reprogramar las actividades al personal que deba ausentarse como consecuencia de órdenes sanitarias o contagio de COVID-19.
* Informar sobre la afectación en el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y justificarlo como corresponde.
 | --------- | --------- | * Redistribuir los asuntos urgentes que se tramitan en el despacho.
* Gestionar personal sustituto en concordancia con los lineamientos establecidos institucionalmente.
 |
| **Fuga de****información** | **PREVENIR** | * Reforzar el apego a los valores institucionales en el personal del despacho en cada reunión de oficina.
* Reforzar las políticas institucionales concernientes a proteger la información sensible, con motivo de la modalidad de teletrabajo implementada.
* Concientizar al personal sobre el uso adecuado de las redes sociales tanto en el ámbito privado como el público.
* Identificar la información sensible y resguardarla con mayor seguridad.
* Destruir toda información sensible que haya sido impresa como borrador antes de disponerla en los basureros o recipientes de reciclaje.
* Levantar un listado de las personas que aparezcan con accesos a los sistemas, a fin de depurar los permisos y limitar los accesos si ya no labora en la oficina.
* Estar vigilante en las audiencias virtuales de cuales personas están participando y/o uniéndose a la audiencia virtual.
* Utilizar contraseñas robustas en las impresiones de documentos enviados a los centros de impresión.
* Instar a la lectura y el análisis del reglamento institucional sobre conflicto de intereses.
 | * Elaborar un memorándum sobre la prevención y consecuencias administrativas y penales para quienes incurran en fugas de información.
* Aprovechar los espacios de las reuniones y mediante el envío de correos internos para concientizar al personal sobre la correcta aplicación de los protocolos internos para el acceso a la información a las partes; así como enfatizar sobre la importancia de mantener la ética profesional y la confidencialidad de las causas.
* Extremar la supervisión y la vigilancia sobre el trabajo de los fiscales y técnicos judiciales sustitutos y de nuevo ingreso.
* Emitir o reiterar directrices internas con respecto al ingreso de particulares al despacho, que incluyan la necesidad de dar acompañamiento dentro del despacho.
* Concientizar al personal sobre el uso adecuado de las redes sociales tanto en ámbito privado como público.
* Supervisar constantemente los casos activos en etapa de investigación y ejecución de allanamiento o intervención telefónica.
 | * Instar a la lectura y el análisis del reglamento sobre conflicto de intereses.
* Enviar correo al personal de la oficina recordando la importancia de indicar en las minutas quienes son las personas autorizadas para recibir información de un caso.
* Solicitar a las Fiscalías respectivas que concedan espacios idóneos que permitan tener una comunicación privada entre la persona imputada y el profesional de la Defensa Pública.
 | * Supervisión permanente sobre los casos y los controles existentes, así como emitir recordatorios sobre este tema.
* Realizar reuniones periódicas para fomentar temas de ética y valores.
* Emitir recordatorios a todo el personal sobre los lineamientos de seguridad de las contraseñas y circulares del Consejo Superior.
* Instar a los funcionarios para que en caso de contar con algún indicio de fuga de información comunicarlo de inmediato a la jefatura.
 | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | * Generar una política general, a nivel del Ministerio Público, para que se coordine con la Unidad Administrativa del MP, la búsqueda de presupuesto con el fin de crear espacios adecuados para el resguardo de los expedientes y demás documentos de importancia en aquellos lugares donde se requiera. De igual forma, que se puedan habilitar espacios adecuados para la atención de las personas usuarias que son entrevistadas, realización de reuniones, dirección funcional, etc.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Atender con celeridad cualquier rumor referido a posibles fugas de información.
* Aplicar el régimen disciplinario según corresponda.
 | --------- | * Comunicar a la Dirección de la Defensa Pública y a la Unidad Disciplinaria, la situación respectiva para lo que corresponda.
 | * Tomar medidas disciplinarias al detectar cualquier responsable de la fuga de información.
 | --------- |
| **Prescripción** **de causas** | **PREVENIR** | * Revisar periódicamente las tareas en el sistema de Escritorio Virtual.
* Realizar depuraciones periódicas de los expedientes físicos o electrónicos.
* Priorizar la tramitación y resolución de expedientes identificados como prontos a prescribir.
* Elaborar informes mensuales individuales por cada persona juzgadora.
* Establecer un control de vencimiento de las causas que alerte, al menos, con 30 días de anticipación.
* Dar prioridad a los asuntos de mayor antigüedad en el despacho.
* Elaborar el cálculo de la prescripción cuidadosamente y dejar constancia de la persona juzgadora que realiza dicho cálculo. Dejar claramente indicado el dato en la carátula del expediente físico.
* Revisar diariamente la casilla de alerta de vencimiento.
 | * Cumplir con el plan de descongestionamiento de casos y aumento de casos terminados establecido como tema estratégico para el Ministerio Público en el 2021.
* Supervisar mensualmente los escritorios del personal profesional y técnico.
* Brindar un inventario mensual a cada fiscal quien entra en conocimiento del movimiento de sus expedientes.
* Realizar un plan de rezago por escritorio, que incluya un inventario mensual por fiscal e incluya un procedimiento que garantice el manejo de las causas por prescribir con base en el control mensual existente. Este plan debe considerar y establecer el seguimiento periódico de esos planes.
* Propiciar una política de dotación de recurso humano a aquellas fiscalías que lo requieran en función del circulante activo y los esfuerzos que hayan realizado para disminuirlo.
* Supervisar y vigilar el trabajo de los fiscales y técnicos judiciales sustitutos.
* Revisar las cargas de trabajo del personal a través del control de expedientes.
* Reiterar en reuniones de oficina la importancia de mantener actualizada la plantilla de control de prescripciones.
* Fomentar la creación de ambientes de trabajo idóneos para el desarrollo de las funciones del personal judicial, evitando con ello la acumulación de estrés.
* Analizar los períodos de rotación o permanencia de los fiscales al frente de una Fiscalía, pues esto incide en los niveles de rendimiento del despacho.
* Establecer un procedimiento, por parte de la jefatura de despacho, dirigido a los coordinadores para que mantengan la supervisión mensual de su grupo de trabajo.
* Capacitar al personal en los aspectos que se requieren para una correcta tramitación de las causas con actos conclusivos.
* Emitir recordatorios sobre la importancia de actualizar los estados y ubicaciones de los expedientes en el Sistema de Seguimiento de Casos (SCC).
 | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Informar a la Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ) y a la Policía Administrativa, cuando se está solicitando notificar o citar un asunto pronto a prescribir y para lo cual se requiere la atención inmediata.
 | * Realizar solicitudes oportunas a los Juzgados Penales y a otras dependencias relacionadas, para que realicen a la mayor brevedad posible el señalamiento.
* Comunicar, a los juzgados y a la Fiscalía Adjunta respectiva, los casos que ingresan al despacho tardíamente o prontos a prescribir.
* Coordinar y establecer canales de comunicación con los cuerpos policiales establecidos en las zonas del país, para tratar de controlar el aumento de la incidencia criminal.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Aplicar planes remediales cuando se identifiquen causas prontas a prescribir.
 | * Incorporar gradualmente procedimientos uniformes dirigidos a la disminución del circulante existente, tales como: arqueos mensuales para detectar inconsistencias, redistribución de labores, asignación de recurso humano, identificación de expedientes de mayor antigüedad, definición de parámetros para priorizar las causas, etc.
* Solicitar periódicamente informes sobre aquellos casos con plazos administrativos vencidos y de los planes remediales respectivos.
 | --------- | --------- | --------- |
| **Extravío de** **expedientes** | **PREVENIR** | * Realizar muestreos periódicos de ubicaciones por parte de la persona que desempeña el puesto de coordinador o coordinadora judicial.
* Revisar diariamente la casilla "firma electrónica de documentos".
* Concientizar al personal del despacho sobre la importancia de realizar los cambios de ubicación, física y electrónica, a los expedientes.
* Llevar un control electrónico de los expedientes que se remitan al Programa contra el retraso judicial.
* Realizar inventarios con una periodicidad determinada.
* Ubicar correctamente los expedientes físicos y electrónicos.
* Inventariar los expedientes que son híbridos (donde resulte aplicable).
* Mantener actualizadas las listas de expedientes del circulante que cada técnico o técnica judicial maneja en una hoja Excel.
* Revisar los permisos del personal con acceso al Sistema de Itineraciones y valorar si resulta eficiente una delimitación de esta función a determinadas personas.
* Revisar continuamente los controles de ingreso de carpetas.
* Utilizar siempre la boleta de préstamo de expedientes (físicos).
* Analizar y revisar los informes estadísticos mensuales sobre inconsistencias.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Gestionar, ante la instancia respectiva, capacitación en el uso de los sistemas para el personal de nuevo ingreso o el que la requiera.
 |  |  |  |  |
| **MITIGAR** | * Aplicar el protocolo o procedimiento para la reposición de expedientes.
* Realizar cambio de ubicación urgente a los expedientes que hayan sido remesados.
* Aplicar el régimen disciplinario según corresponda.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Retraso en los giros** **de dinero (SDJ)** | **PREVENIR** | * Capacitar al personal en el uso y manejo adecuado del Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ)
* Establecer un procedimiento de supervisión para verificar la periodicidad del cumplimiento de los giros de dinero; en apego a las directrices establecidas por la Administración Superior.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Comunicar inmediatamente a la Oficina de Informática respectiva, cualquier error de comunicación que impida la ejecución de los giros de dinero.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Aplicar planes remediales para realizar los giros de dinero atrasados o pendientes en favor de la persona usuaria.
* Respaldar la información en dispositivo de almacenamiento portátil y llevarlo a la entidad bancaria para que suban la información a su plataforma tecnológica.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Extravío de evidencias** | **PREVENIR** | * Mantener actualizado el control del Sistema de Registro de Evidencias.
* Depuración periódica (mensual, trimestral, etc.) de expedientes con evidencias.
* Velar por el cumplimiento adecuado de la cadena de custodia de la prueba tanto física como digital.
* Realizar inventarios periódicos de las evidencias en custodia.
* Establecer protocolos para la recepción y entrega o devolución de evidencias.
* Coordinar reuniones con las jefaturas de los despachos involucrados (Juzgado, OIJ, MP) para el abordaje sobre la importancia de disponer adecuadamente las evidencias decomisadas en los procesos.
* Capacitar al personal y verificar el correcto manejo de la cadena de custodia de evidencias; o bien, coordinar capacitación con los entes correspondientes para que el personal que maneja evidencia conozca bien sobre el proceso.
* Establecer un control para registrar las evidencias que se trasladan a áreas externas de manera provisional y que nuevamente regresan al despacho, donde se incluya la firma y cédula de quien la ha solicitado.
 | * Incentivar al encargado de evidencias y a todo el personal a llevar un registro adecuado de la cadena de la custodia de la evidencia y sus respectivos controles.
* Emitir directrices al personal técnico a fin de que colaboren con la confección de la boleta e ingreso al Sistema cuando las mismas se requieran remitir al Depósito de Objetos Decomisados.
 | --------- | * Supervisar periódicamente el estado de las evidencias, así como emitir recordatorios de las directrices institucionales al respecto.
* Divulgar y aplicar el protocolo para el manejo de indicios y capacitar al personal en esta labor.
 | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Solicitar al archivo judicial la depuración de ubicaciones para expedientes, con evidencia en ese lugar.
* Gestionar presupuesto para la instalación de cámaras en las áreas donde se mantiene evidencia en custodia.
 | * Gestionar ante la Administración del Ministerio Público la dotación e instalación de cámaras dentro del despacho y la bodega de evidencias.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Respaldar la información relativa al manejo de evidencias en forma periódica.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Desatención a solicitudes de pronto despacho** | **PREVENIR** | * Generar reportes periódicos para identificar expedientes de vieja data y para los cuales se haya solicitado pronta atención.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Priorizar la atención de las causas identificadas con solicitud de pronto despacho para darles el trámite correspondiente.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Incumplimiento de cuotas de productividad** | **PREVENIR** | * Mantener informado, por parte de la jefatura, a todo el personal de los objetivos y metas establecidas, así como de los resultados alcanzados mensualmente.
* Verificar el cumplimiento individual de cuotas de trabajo.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Aplicar planes remediales de acuerdo con las circunstancias respectivas.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Dar un trato discriminatorio a las poblaciones vulnerables** | **PREVENIR** | * Sensibilizar al personal sobre la importancia de la calidad y la buena atención de la persona usuaria, abordando el tema en las reuniones programadas por la oficina.
* Llevar el control de sentencias relevantes del CEJUCO
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Gestionar capacitación para el personal sobre el tema de poblaciones vulnerables y tratos discriminatorios.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Atender oportunamente las quejas interpuestas ante las Contralorías de Servicio.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Retraso en la tramitación** **de expedientes**(Retraso judicial) | **PREVENIR** | * Revisar periódicamente los indicadores de gestión, así como solicitar y dar seguimiento constante a los informes de labores semanales y mensuales por escritorio.
* Velar y supervisar la debida actualización de los datos registrados en los sistemas de información.
* Dar información a las personas usuarias sobre las gestiones que pueden realizar desde sus casas mediante la página del Poder Judicial y del Escritorio Virtual.
* Revisar periódicamente las diligencias judiciales registradas en la Agenda Cronos.
* Señalar audiencias de conciliación masivas.
* Realizar arqueos en los escritorios del personal técnico y profesional a efecto de velar por la tramitación y sus respectivos tiempos.
* Realizar depuraciones periódicas a los buzones de tareas en el Escritorio Virtual.
* Informar inmediatamente a las oficinas de informática respectivas, cualquier interrupción o problema de funcionamiento de los sistemas informatizados.
* Elaborar roles de trabajo para la revisión periódica de los expedientes con mayor antigüedad del circulante activo y darles prioridad.
* Establecer una adecuada coordinación entre la persona juzgadora, quien firma las resoluciones, y la persona técnica quien agrega la documentación del expediente, para verificar que la información haya sido ingresada correctamente.
* Procurar la conciliación como una medida de solución alterna al conflicto, donde resulte aplicable.
* Dar seguimiento prioritario a las quejas planteadas por las personas usuarias por motivos de atrasos para proceder con lo que corresponda.
* Generar, con alguna periodicidad establecida, un listado de expedientes que se encuentren sin sentencia y en estado de trámite, para verificar la situación particular de cada caso.
* Velar porque las firmas de las resoluciones ya listas se firmen lo más pronto posible, estableciendo plazos céleres para dichas firmas.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Gestionar colaboración al Centro de Apoyo con respecto al fallo de expedientes. De igual forma, la ayuda con jueces supernumerarios con las administraciones de los circuitos correspondientes.
* Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información (TI) el trámite para la consecución de licencias y/o recursos para implementar adecuadamente la modalidad de teletrabajo.
* Solicitar al Colegio de Abogados capacitación para abogados y abogadas sobre el uso del sistema de Gestión en Línea.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Aplicar planes remediales para dar atención a las situaciones de retraso detectadas.
* Aplicar estrategias para atender los expedientes donde se han suspendido señalamientos, priorizando la reprogramación de las audiencias suspendidas.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Suspensión de audiencias** | **PREVENIR** | * Dar seguimiento a los acuerdos del Consejo Superior sobre el manejo de la pandemia, para la toma de decisiones del despacho en relación a las agendas.
* Supervisar y controlar adecuadamente, por parte del Juez Tramitador, aquellas causas por las cuales se suspenden las audiencias.
* Revisar periódicamente (diario, semanal) la agenda cronos.
* Notificar las audiencias con la suficiente anticipación a la fecha fijada y enviar recordatorios de la diligencia vía llamada telefónica.
* Usar herramientas tecnológicas que posibilitan la realización de la diligencia judicial y la elaboración de protocolos para dicho propósito.
* Revisar los indicadores de gestión correspondientes.
* Distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa en la medida de lo posible.
* Revisar las actas de notificación y citación de las partes con la finalidad de verificar la citación positiva.
* Mantener el control de recordatorios de las audiencias señaladas y revisarlo con una semana de anticipación a la fecha programada.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Coordinar, cuando aplique, con las juezas y jueces de conciliación la programación de las audiencias para que se puedan realizar efectivamente.
* Coordinar con las sedes del Colegio de Abogados y Abogadas de la localidad, para que promuevan entre el personal litigante, el aporte de medios electrónicos en los que son parte.
* Coordinar con las personas facilitadoras judiciales un espacio físico comunal para realizar las audiencias señaladas en el domicilio.
* Coordinar con los Consejos de Administración, las Administraciones Regionales o los mismos despachos, las alternativas de solución para el uso de las salas o espacios físicos que no estén siendo utilizados.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Registrar en la Agenda Cronos los señalamientos que se hayan omitido e incluir las partes para generar el recordatorio automático mediante mensajería de texto.
* Avisar oportunamente a las partes sobre la cancelación o suspensión de la audiencia.
* Dar trámite prioritario a la reprogramación de las audiencias suspendidas, especialmente por el Covid-19.
* Remitir oficio o informe de justificación fundamentando las causas del incumplimiento del indicador de audiencias suspendidas.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Desactualización de los datos registrados en los sistemas informatizados** | **PREVENIR** | * Aplicar procedimiento de depuración de expedientes de forma periódica, tomando muestras de cierta cantidad para ser revisados completamente.
* Agregar los escritos recibidos dentro de los plazos establecidos institucionalmente.
* Identificar buenas prácticas de otros despachos en el uso de escritorio virtual.
* Preguntar, a la persona usuaria, cada vez que se presenta al despacho si hay algún cambio en la dirección del domicilio o en el número de contacto, para proceder con la actualización inmediata por quien sea responsable de hacerlo.
* Firmar resolución de señalamientos verificando que el mismo se encuentre registrado en la Agenda Cronos.
* Realizar revisiones periódicas de la información registrada en los sistemas y aplicar las correcciones inmediatamente en caso de encontrar inconsistencias. Utilizar SIGMA.
* Recordar periódicamente al personal la obligación de poner al día los datos de estados y movimientos de los expedientes tal como lo ha establecido el Jerarca en reiteradas circulares.
* Instar al personal técnico a que revise bien el expediente de previo a efectuar el señalamiento.
* Estandarizar procedimientos en la tramitación de expedientes para ser aplicados por el personal.
* Mantener actualizada la ubicación de los expedientes en el Sistema Escritorio Virtual y en las casillas físicas.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Gestionar, ante la Dirección de Tecnología, la capacitación requerida sobre el uso de los sistemas institucionales para el personal que la requiera.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Llamar a las partes, de ser necesario, en caso de detectar inconsistencias en los datos para corregirlas.
* Utilizar los informes trimestrales para revisar las fases de los expedientes en trámite, así como los informes de inconsistencias.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Que se produzcan “caídas” del Sistema de Gestión y del Escritorio Virtual** | **PREVENIR** | * Implementar planes de contingencia que posibiliten la continuidad del servicio o del trámite de las causas.
* Realizar respaldos periódicos de la información sensible del despacho.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Reportar el problema inmediatamente a la instancia tecnológica respectiva y llevar un registro de los reportes realizados
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Llevar una agenda física de señalamientos como respaldo en caso de que falle el sistema.
* Estudiar y guardar copia electrónica o impresa (quincenalmente) de los edictos en los expedientes que tienen señalamiento a remate.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Que se invisibilice el tema de hostigamiento sexual** | **PREVENIR** | * Promover en la oficina un ambiente de respeto, libre de hostigamiento sexual.
* Poner a disposición del personal de la oficina, la información referente a las políticas de prevención del hostigamiento sexual como por ejemplo “*La Guía para la Atención de Personas Víctimas de Hostigamiento Sexual en el Poder Judicial*”
* Instar a las personas que laboran en la oficina a matricular el curso virtual "No al Hostigamiento sexual, disponible en la plataforma “Capacítate” de la Dirección de Gestión Humana. Establecer plazos razonables para que sea matriculado el curso.
* Realizar conversatorios con el personal del despacho sobre las políticas y acciones institucionales dirigidas a la prevención del hostigamiento sexual; así como crear espacios de consultas sobre el tema.
 | * Promover el cumplimiento de las normas para evitar el hostigamiento sexual.
* Fomentar el respeto mutuo y suministrar información adecuada al personal que guarde relación con el tema.
* Investigar a profundidad cada gestión del personal que tenga una connotación de hostigamiento sexual.
* Realizar las acciones necesarias para proteger la integridad de la víctima.
* Sensibilizar al personal del despacho sobre el tema de hostigamiento sexual, aprovechando las reuniones periódicas que se programen en la oficina.
* Promover la comunicación asertiva entre el personal del despacho, bajo el lema de “puertas abiertas”.
* Comunicar periódicamente los artículos establecidos en la Ley N°7476 contra el Hostigamiento Sexual.
* Promover ambientes de sana convivencia donde prevalezca el respeto mutuo.
* Motivar al personal para que denuncien y formen parte como testigos de aquellos casos en los que tengan conocimiento de hechos de hostigamiento sexual.
* Revisar periódicamente las directrices institucionales relacionadas con el hostigamiento sexual para contribuir a reforzar la prevención de los actos de esta naturaleza.
* Realizar charlas a lo interno de la oficina sobre el protocolo de prevención del hostigamiento sexual y del reglamento institucional que regula este tema.
 | * Planificar acciones tendientes a la prevención del hostigamiento sexual con asesoría de departamentos especializados del Poder Judicial como la Secretaría Técnica de Género.
* Informar al personal adecuadamente sobre el tema para que contribuyan a empoderar a otras personas de forma tal que puedan detectar, prevenir y comunicar el hostigamiento sexual.
* Elaborar políticas de información, divulgación y capacitación con el fin de prevenir el hostigamiento sexual.
* Propiciar la comunicación fluida y asertiva entre el personal de la oficina para prevenir cualquier tipo de conducta relacionada con el hostigamiento sexual.
* Promover la inscripción en cursos virtuales sobre temas de hostigamiento sexual para todo el personal de la oficina.
* Incorporar el tema de la prevención del hostigamiento sexual dentro de los puntos de la agenda de reunión de la oficina.
* Crear un control de seguimiento para garantizar que todo el personal cuente con la capacitación institucional obligatoria sobre la materia de hostigamiento sexual.
 | * Promover mejoras del ambiente laboral de la oficina y la capacitación del personal en el curso virtual que dispone la plataforma “CAPACITATE” de la Dirección de Gestión Humana.
* Abordar el tema de hostigamiento sexual como parte de las reuniones que se realizan periódicamente con todo el personal de la oficina.
* Preparar charlas relacionadas con el tema de hostigamiento sexual para concientizar al personal sobre la importancia del tema, las repercusiones y la contribución en la buena marcha del ambiente laboral de la oficina.
* Preparar y remitir correos informativos al personal colaborador sobre el tema de hostigamiento sexual.
* Favorecer la comunicación asertiva y la realización de reuniones donde se pueda dar apoyo psicológico a la persona que pueda estar atravesando una situación de hostigamiento sexual.
 | * Realizar reuniones periódicas con el personal para tratar las situaciones o frases inapropiadas que puedan propiciar la ocurrencia de casos de hostigamiento sexual.
* Incentivar al personal para que se inscriba en el curso virtual ofertado por la oficina de Gestión de la Capacitación denominado: "NO AL HOSTIGAMIENTO SEXUAL".
* Mejorar los procesos de divulgación, sensibilización y capacitación en el tema del hostigamiento sexual.
* Elaborar una propuesta de actividades que incluya posibles fechas de ejecución, sobre las acciones a desarrollar para prevenir el hostigamiento sexual.
 |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Reportar los casos de hostigamiento sexual a la Secretaría Técnica de Género para el debido acompañamiento y asesoría.
 | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * Realizar la denuncia ante la instancia disciplinaria correspondiente, en caso de presentarse o detectarse algún caso de hostigamiento sexual en el despacho.
 | * Utilizar los canales dispuestos por el Poder Judicial para la atención de posibles casos relacionados con el tema del hostigamiento sexual.
* Ejercer las acciones penales y disciplinarias correspondiente por parte de las jefaturas de despacho.
 | * Realizar la denuncia ante la instancia disciplinaria correspondiente, en caso de presentarse o detectarse algún caso de hostigamiento sexual en el despacho.
 | * Comunicar, de forma inmediata, a la jefatura o a la instancia correspondiente, cualquier situación cuya naturaleza sea de hostigamiento sexual.
 | --------- |
| **Que se invisibilice el tema de conflictos de interés** | **PREVENIR** | * Abordar el tema de conflicto de intereses como parte de las reuniones que se realizan periódicamente con todo el personal de la oficina.
* Elaborar una propuesta de actividades que incluya posibles fechas de ejecución, sobre las acciones a desarrollar para divulgar o tratar el tema de conflictos de intereses.
* Promover en la oficina la lectura y análisis del reglamento institucional sobre conflicto de intereses.
* Promover e instar a las personas que laboran en la oficina a matricular el curso virtual sobre el tema de "Conflictos de Intereses”, disponible en la plataforma “Capacítate” de la Dirección de Gestión Humana y establecer plazos razonables para que el curso sea matriculado.
* Realizar conversatorios con el personal del despacho sobre el tema de conflictos de intereses y las acciones institucionales dirigidas al manejo adecuado de los conflictos de intereses; así como crear espacios de consultas sobre el tema.
* Preparar y remitir correos informativos al personal colaborador sobre el tema de conflictos de intereses.
 |
| **TRANSFERIR** | * Gestionar las consultas o inquietudes relacionadas con el tema de conflictos de intereses ante la Oficina de Cumplimiento, para para el debido acompañamiento y asesoría.
 |
| **MITIGAR** | * Hacer uso de los canales dispuestos por el Poder Judicial para la atención de posibles casos relacionados con el tema de conflictos de intereses.
* Comunicar, de forma inmediata, a la jefatura o a la instancia correspondiente, cuando se detecte o identifique una situación cuya naturaleza sea de conflictos de intereses para su respectiva gestión.
 |
| **Pérdida de la privacidad en la atención de** **las personas usuarias** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Elaborar un informe sobre necesidades de espacios e incorporar la solicitud de un estudio de rediseño de las oficinas.
* Enviar oficio a los responsables de cada uno de los despachos judiciales con los que se relaciona la Defensa Pública para gestionar que se brinde un espacio físico exclusivo donde se atiendan a las personas usuarias que requieren los servicios de la Defensa.
 | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Gestionar ante la Administración de la Defensa Pública que se realicen visitas a las oficinas de todo el país y que se verifiquen las condiciones de la infraestructura.
* Gestionar presupuesto para mejorar la infraestructura existente y la recuperación de espacios.
* Gestionar con la Administración de los edificios donde se realizan diligencias judiciales en las que participa la Defensa Pública, la apertura o adecuación de espacios físicos que brinden la privacidad necesaria para la atención adecuada de la persona usuaria.
 | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | * Advertir a la persona usuaria sobre la falta de privacidad para evitar hablar en voz alta.
 | --------- | --------- |
| **Suspensión de visitas carcelarias** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Planificar las visitas carcelarias de cada año en los periodos de cierre colectivo; o bien establecer un plazo en el tiempo para realizar la calendarización según sea conveniente.
* Realizar la solicitud del vehículo con la suficiente antelación.
* Informar sobre el bloqueo en agenda cronos de los señalamientos de visitas carcelarias a todos los despachos que se relacionan con la Defensa Pública, para recordarles la importancia de que se respeten esos espacios programados.
* Revisar periódicamente los avisos sobre cierres o cuarentenas en centros penales.
* Bloquear en la agenda cronos la realización de la visita.
 | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Coordinar con la Unidad Administrativa para establecer fechas al mes, con el fin de que el recurso vehículo sea destinado solamente a las defensoras y defensores públicos para cumplir con las visitas carcelarias.
* Realizar las gestiones necesarias ante la Dirección Nacional de la Defensa Pública, para que se determinen y se busquen soluciones a la necesidad del recurso “vehículo” en aquellas oficinas de la Defensa Pública que lo requieran con mayor urgencia.
* Gestionar mediante solicitud escrita a las oficinas respectivas para que se instale el equipo y software requerido para poder realizar videoconferencias con los centros penales donde no se tiene acceso.
 | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | * ---------
 | --------- | * Utilizar el mecanismo de videoconferencia para realizar a diligencia respectiva ante la imposibilidad de llevar a cabo la visita presencial. Para ello resulta imprescindible, remitir una solicitud escrita a las oficinas respectivas para que se instale el equipo y software requerido en aquellos centros penales donde no se cuente con acceso.
 | --------- | --------- |
| **Choques de agendas** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Valorar las solicitudes de vacaciones por parte de la persona Coordinadora, a fin de otorgarlas cuando el Defensor o Defensora no tenga señalamientos en la agenda.
* Analizar las horas de capacitación del Defensor o Defensora que realiza la solicitud de asistencia.
* Gestionar permisos para capacitaciones específicas, por ejemplo, en materia de Familia y hacer uso de las plataformas virtuales.
* Utilizar y respetar la agenda cronos por parte de los defensores y las defensoras. Además, llevar su propia agenda para que exista un control cruzado y comunicar de inmediato cualquier choque del señalamiento a los despachos correspondientes para su corrección oportuna.
* Verificar por parte del defensor o defensora pública que se incluya en la agenda cronos el apunte respectivo a la audiencia de medidas cautelares.
 | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Gestionar la realización de reuniones periódicas con las personas coordinadoras de la Fiscalía, Juzgado Penal y Tribunal de Juicio, con el fin de establecer lineamientos de coordinación con respecto al uso de la agenda cronos.
* Enviar comunicados a los despachos judiciales con los que interactúa la Defensa Pública indicando la falta de comunicación con la agenda Cronos, para que se coordine con la secretaria(o) la disponibilidad en la agenda y evitar así los choques.
* Proponer al Consejo de Administración, por parte de la persona Coordinadora de la Oficina, la posibilidad de que los defensores y defensoras puedan bloquear la agenda por vacaciones o capacitaciones.
 | --------- | --------- |
| **Desmejoramiento del servicio proporcionado a las personas usuarias** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Revisar diariamente la agenda cronos y establecer una coordinación con los otros despachos para evitar choques de señalamientos.
* Establecer lineamientos generales para poder incluir en la agenda única, todos los señalamientos; aunque sean del día a día como audiencias de medidas cautelares o de prisión preventiva, las visitas carcelarias, etc., que debe realizar cada Defensor(a).
* Realizar encuesta a las personas usuarias de los servicios de la Defensa Pública.
* Promover y fortalecer la formación autodidacta del personal de la Defensa Pública.
* Remitir recordatorios al personal instándolos para que matriculen los cursos virtuales de interés.
* Utilizar los medios y herramientas tecnológicas disponibles institucionalmente cuando resulten aplicables.
* Reunir la información necesaria que respalde la gestión de la necesidad de recurso humano ante la Jefatura de la Defensa Pública.
* Formalizar procedimientos para asegurar la medición de las cargas de trabajo y realizar un análisis conjunto de la complejidad de los casos.
* Enviar correo electrónico a los Despachos para informar sobre la agenda de indagatorias y citas que tiene programada la Defensa Pública respectiva.
* Establecer procedimientos para evaluar la efectividad del trabajo efectuado por las y los defensores; así como gestionar la instalación de líneas telefónicas donde se evidencia la falta de este recurso.
* Establecer, de la mejor manera, la división de funciones por medio de roles u otros sistemas que sean equitativos.
* Administrar estrictamente los roles de atención e indagatorias.
* Establecer un control o informe diario de atención para verificar cuántas personas se quedan sin atender por día.
 | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Gestionar la elaboración de estudios de necesidades de recurso humano y transporte ante la Dirección de la Defensa Pública, especialmente en zonas que atienden las Defensas Públicas con población indígena o cuyos circulantes ameritan de más personal. Igualmente, para identificar zonas donde se requieren instalar sistemas de aires acondicionados.
* Valorar la necesidad o posibilidad de mejorar la Agenda Cronos para que otros despachos de otros Circuitos puedan verla; lo cual se debe hacer ante la Dirección de Tecnología de Información.
* Proponer temas de interés a la Unidad de Capacitación de la Defensa Pública, para que elaboren capacitaciones específicas sobre los temas sugeridos.
 | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | * Comunicar a reclutamiento y selección de la Defensa Pública, mediante valoraciones del personal, los problemas que se evidencian.
* Comunicar oportunamente a las personas usuarias, vía telefónica o mediante los familiares, en caso de que se vaya a suspender una audiencia, juicio o diligencia judicial.
* Asignar recargos de labores para poder atender las solicitudes de personal de defensa pública para las diferentes materias.
* Llevar un registro de las causas por las cuales se presentan quejas contra el personal de la Defensa Pública y los motivos por los cuales se solicitan cambio de defensor(a), para analizar las situaciones e implementar las mejoras respectivas.
 | --------- | --------- |
| **Daños a la integridad** **física del personal** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Potenciar el uso del teletrabajo, redistribución de horarios y uso de herramientas tecnológicas.
* Procurar que existan lineamientos claros para garantizar la seguridad del personal cuando se realizan actos policiales con altos índices de violencia y uso de armas.
* Organizar la agenda de acuerdo con los horarios diferenciados que se establezcan y a la modalidad de teletrabajo que se implemente.
* Concientizar al funcionario sobre las medidas de seguridad y la importancia de la prevención con respecto a cualquier persona usuaria que visite la oficina.
* Girar instrucciones al personal para controlar el acceso de personas al despacho.
 | --------- | --------- |
|  | **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Solicitar la colaboración a la Administración Regional correspondiente para los desplazamientos entre instalaciones judiciales.
* Gestionar recursos presupuestarios para contratar el servicio de seguridad privada en aquellas oficinas de la Defensa Pública que están desprovistas de este servicio por encontrarse fuera de edificios judiciales; así como la instalación de cámaras de vigilancia. Se puede utilizar una estrategia gradual tomando en cuenta los casos más urgentes.
* Gestionar ante las instancias correspondientes, el suministro de artículos de limpieza y desinfección para uso en las oficinas de la Defensa Pública.
 | --------- | --------- |
| **Deterioro de la gestión del talento humano** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | * Realizar reuniones que permitan monitorear las posibles fuentes del riesgo y por lo tanto llevar a cabo abordajes técnicos por parte de las áreas especializadas de la institución.
* Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación del personal a nivel general. En lo específico, cada jefatura debe velar por que su personal se capacite en la medida que el presupuesto lo permita.
* Utilizar estrategias de comunicación para dar a conocer la misión, visión y valores del OIJ y de la Institución.
* Facilitar la intervención de los servicios médicos y de psicología con que dispone la Institución. Además, permitir al funcionario que asista a los servicios de salud que requiera.
* Revisar los roles de disponibilidad de aquellas oficinas donde la atención de los casos en esta franja horaria la brinda un único investigador, con el fin de buscar alternativas de solución a esta problemática.
* Propiciar la búsqueda de incentivos de naturaleza no monetaria que vengan a motivar al personal.
 | --------- |
| **Incumplimiento de las metas de la oficina** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | * Realizar una adecuada distribución de casos y cargas de trabajo entre el personal de investigación para garantizar la atención oportuna de los mismos.
* Designar personal para el tamizaje de denuncias para revisar y filtrar los casos ingresados.
* Planificación periódica (semanal, quincenal, etc.) de las actividades y ejecutar un rediseño en la proyección de los objetivos planteados.
* Cumplir las directrices del Consejo Superior y la Dirección General del OIJ, referentes a los protocoles de salud emitidos por el Ministerio de Salud.
* Realizar reuniones periódicas entre la jefatura y su personal para revisar los avances en el cumplimiento de las metas y de los casos en investigación.
* Tratar de buscar un medio idóneo de realizar la proyección a las comunidades, sin desmejorar la integridad física de ninguno de los participantes.
* Trazar líneas de trabajo donde se aplique el acercamiento con la persona usuaria tomando las medidas sanitarias dispuestas por las autoridades de salud e institucionales, para procurar el regreso a los parámetros normales de atención.
* Comunicar a la Dirección del O.I.J. las necesidades de suplir con personal temporal a la oficina.
 | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | --------- | * Comunicar a las jefaturas regionales acerca del estado de oficina y las necesidades existentes.
 | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | * Aplicar mecanismos alternos para la disminución del circulante.
* Realizar las supervisiones programadas y comunicar a las jefaturas respectivas cualquier desvío en el cumplimiento de los objetivos.
* Aplicar controles sobre las causas ingresadas en períodos específicos; así como de las diligencias y capturas con el fin de evaluar el impacto sufrido.
 | --------- |
| **Rezago de** **indicios** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | * Llevar un control de los legajos que ya tienen informe y llevan indicios para ser entregados a las Fiscalías respectivas.
* Rotular los legajos de investigación con las calcomanías institucionales diseñadas para tal fin, que permita la identificación visual y rápida de este tipo de legajos.
* Establecer un protocolo de comunicación donde el funcionario que remita indicios a la autoridad judicial correspondiente, realice su salida del libro y lo informe oportunamente a la encargada administrativa.
 | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | * Redistribuir las funciones y grupos de trabajo para equilibrar las cargas de trabajo, de tal forma que el personal mejore el control y la tramitación de los casos que tienen indicios.
 | --------- |
| **Retraso en la generación de pericias forenses** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | * Dar seguimiento constante al control estadístico Departamental.
* Medir los datos referentes a la productividad de cada sección
* Generar reportes para informar a las instancias correspondientes.
* Planificar o realizar cronogramas que distribuyan equitativamente las cargas de trabajo e impedir un impacto negativo, producto de la ausencia de un número significativo de personal disponible en las Secciones.
* Promover la capacitación para el personal que la requiere.
 | --------- |
| **Desmejoramiento del servicio que brindan las secciones de cárceles** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | * Brindar justificación a la persona usuaria sobre la incapacidad de dar respuesta oportuna a la demanda de las autoridades judiciales.
* Distribuir, hasta donde sea posible, la población privada de libertad de acuerdo a género, procedencia, edad, etc.
 |  |
| **TRANSFERIR** | * Ser vigilante y procurar el cumplimiento del plazo que brinda la Ley para la implementación a nivel nacional.
* Realizar reuniones con las jefaturas y/o personas coordinadoras de los equipos interdisciplinarios.
* Aplicar los procedimientos establecidos en el PAO del período respectivo.
* Analizar y verificar los datos estadísticos.
* Realizar acciones de seguimiento a los equipos interdisciplinarios.
* Generar campañas de divulgación y encuentros con la comunidad.
 | --------- | --------- | * Alertar a las autoridades judiciales de la capacidad efectiva con que se cuenta basados en la planificación de estas oficinas.
 |  |
| **MITIGAR** | * Gestionar plazas para integrar los nuevos equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa.
 | --------- | --------- | * Apoyar con personal de investigación las labores de custodia de personas detenidas aún y cuando no es una responsabilidad primaria del mismo.
 |  |
| **Denegación del servicio de Justicia Restaurativa a nivel nacional** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Que se incumplan los procesos internos de administración de la** **caja chica** | **PREVENIR** | --------- | --------- | --------- | * Dar cumplimiento y estar vigilantes de los plazos establecidos en el Reglamento para Cajas Chicas.
 |  |
| **TRANSFERIR** | * Realizar una depuración en las casillas de expedientes activos en forma trimestral, para así determinar el proceso que se puede dar continuidad de oficio.
* Dar seguimiento al informe de inconsistencias que se genera desde el SIGMA.
* Revisar periódicamente los informes estadísticos del sistema SIGMA.
* Realizar señalamientos para procurar la aplicación de medidas alternas.
* Realizar recordatorios a las partes sobre las audiencias programadas
* Realizar un inventario anual de los expedientes activos del despacho.
* Abordar, con celeridad, los expedientes que producto de las depuraciones puedan ser terminados por alguna de las maneras extraordinarias de conclusión de los procesos
* Trabajar el proveído de forma ordenada y por fecha de presentación de las gestiones.
* Realizar mensualmente el cierre estadístico de aquellos expedientes que se dan por terminado.
* Emitir resoluciones en los procesos no contenciosos para incentivar a las partes a cumplir con los requisitos finales del caso para su fenecimiento.
* Indicarles a las partes en el traslado de las demandas la importancia de realizar la solicitud de una audiencia de conciliación.
* Emitir lineamientos al personal técnico sobre la forma de tramitar los procesos judiciales.
* Dar prioridad a los vencimientos de casilla de término.
* Procurar la concentración de prevenciones y oficios que contribuyan al impulso procesal de la causa.
 | --------- | --------- | * Solicitar acompañamiento a la Secretaría General, para una adecuada administración de la caja chica.
 |  |
| **MITIGAR** | Solicitar apoyo de personas juzgadoras supernumerarias para agilizar la agenda. | --------- | --------- | * Subsanar las inconsistencias detectadas en los arqueos de caja chica de forma inmediata.
* Tomar las acciones que correspondan en caso de detectar errores en la administración de las cajas chicas.
* Ejecutar las recomendaciones generales que sean recibidas por las supervisiones realizadas, ante las debilidades o errores detectados en la administración de la caja chica.
 |  |
| **Que se produzca un incremento del****circulante** | **PREVENIR** | * Gestionar apoyo al Centro de Conciliación respectivo y promover la cultura RAC (Resolución Alterna de Conflictos).
* Elaborar planes remediales que involucren a todo el personal del despacho.
* Supervisar periódicamente el cumplimiento de los planes remediales aplicados.
* Redistribuir cargas de trabajo en la medida de las posibilidades del despacho.
 | * Fomentar y promover las audiencias tempranas.
* Definir y aplicar parámetros estándar para mejorar la dirección funcional.
* Aplicar planes de descongestionamiento en coordinación con la Fiscalía General acordes con los requerimientos del despacho respectivo.
* Consolidar las agendas, a efecto de procurar en el trámite, el tiempo efectivo; conforme lo descrito en los planes remediales.
* Intervenir oportunamente las causas y acusaciones.
* Promover la inscripción en los cursos que promueve la Unidad de Capacitación del M.P. en los temas de nuevos delitos.
 | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Dar prioridad al trámite de los asuntos de “vieja data”.
* Generar filtros mensualmente para priorizar el seguimiento de los expedientes más antiguos
* Atender las alarmas sobre las causas de “vieja data” que brinda el sistema de Escritorio Virtual.
* Verificar en forma bimensual los asuntos de “vieja data” del despacho.
* Revisar periódicamente los informes que se generan mediante el sistema SIGMA.
* Revisar mensualmente los buzones para determinar los procesos a los que debe darse prioridad.
 | * Gestionar ante la Unidad de Capacitación y Supervisión que las capacitaciones brindadas al personal profesional y técnico, de zonas alejadas se realicen en horas hábiles, pero permitiendo su sustitución.
* Gestionar ante la Fiscalía General la elaboración de un estudio integral, con el objetivo de identificar necesidad de recurso humano especializado en materia de delitos funcionales para las diferentes regiones del país.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | Solicitar al personal colaborador que remita un informe mensual a la jefatura con aquellos expedientes de “vieja data” indicando el trámite pendiente. | * Dar seguimiento a los planes de reducción de circulante y atención del rezago.
* Divulgar periódicamente (mensual/trimestral) el comportamiento cuantitativo o cualitativo de las causas en rezago.
* Realizar reuniones con los equipos de trabajo para tomar acciones correctivas.
 | --------- | --------- | --------- |
| **Que se ignoren los expedientes con mayor antigüedad del circulante activo del despacho** | **PREVENIR** | * Valorar el retraso de los expedientes de “vieja data” pendientes de fallo y aplicar planes remediales según el estado de los indicadores mensuales del despacho.
* Tramitar y fallar los expedientes de mayor antigüedad que se encuentren asignados en la tarea de "Expediente listo para fallar" de acuerdo con los planes remediales elaborados.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | * Revisar y dar seguimiento a los dispositivos de G.P.S. en forma diaria.
* Revisar los libros de devolución del trabajo realizado.
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Que los comunicadores Judiciales no visiten las direcciones aportadas por las partes, tal y como se registran en las respectivas demandas** | **PREVENIR** | * ---------
 | --------- | --------- | --------- | --------- |
| **Ausencia de contestación de audiencias de apelación por parte de las fiscalías territoriales** | **PREVENIR** | --------- | * Implementar, por de las fiscalías territoriales, acciones con el fin de evitar la concretización del riesgo.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** |  | * Monitorear la frecuencia con la que este riesgo se presenta en las fiscalías territoriales que no contestan los recursos.
* Informar a la Fiscalía Adjunta de Impugnaciones (FAIM), la ocurrencia de este riesgo, para lo de su cargo.
 | --------- | --------- | --------- |
| **Que no se promuevan salidas alternas, para la solución de los conflictos** | **PREVENIR** | --------- | * Revisar y supervisar los informes estadísticos mensuales.
* Capacitar al personal en cuanto a la posibilidad de orientar a las personas usuarias para resolver el conflicto mediante salidas alternas.
* Inventariar los expedientes y determinar cuáles pueden ser resueltos a través de medidas alternas.
* Instar y recordar al personal del despacho para que identifiquen y remitan aquellas causas que cuentan con los requisitos para la aplicación de medidas alternas.
 | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | * Coordinar con la Administración Regional de la localidad a efectos de que asigne un espacio adecuado en el edificio para realizar señalamientos por parte de las Oficinas de Justicia Restaurativa y el Centro de Conciliaciones.
 | --------- | --------- | --------- |
| **Dilación indebida en la tramitación de causas no complejas** | **PREVENIR** | --------- | * Establecer que cada Fiscal, al finalizar el año, haya remitido para audiencia temprana al menos 10 causas de tramitación no compleja.
 | --------- | --------- | --------- |
| **Mora en la resolución de investigaciones de los delitos no convencionales** | **PREVENIR** | --------- | * Supervisar periódicamente las causas en trámite de delitos no convencionales por parte de las jefaturas.
 | --------- | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | * Coordinar con la Fiscalía General la necesidad de implementar controles y medios de resolución para la atención de delitos no convencionales.
* Gestionar capacitación a las fiscalías especializadas y a la Unidad de Capacitación y Supervisión del MP, para el personal fiscal de los despachos que atienden delitos de esta naturaleza.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | * Abrir canales de comunicación con las fiscalías especializadas para crear un plan remedial que permita disminuir la mora judicial en los delitos no convencionales y evitar la impunidad por aspectos técnicos.
* Diseñar y establecer planes remediales por parte de las jefaturas, para el abordaje del retraso de las causas por delitos no convencionales.
 | --------- | --------- | --------- |
| **Vencimiento de plazos de las causas sin cumplir con las condiciones pactadas en las soluciones alternas** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Realizar los arqueos, como mínimo, una vez al año en las causas con medidas alternas.
* Mantener un registro actualizado de la fecha de cumplimiento de las medidas alternas.
* Actualizar correctamente y revisar en forma periódica el Sistema de Seguimiento de Casos (SCC).
* Mantener ordenados los expedientes que poseen medidas alternas por fecha de vencimiento.
* Realizar recordatorios periódicos a las personas usuarias de la fecha de vencimiento de su medida alterna.
 | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | * Solicitar el cierre del proceso apenas se verifique que se dio el vencimiento.
 | --------- | --------- |
| **Que existan procesos activos con plazos vencidos de las medidas alternas ya cumplidas** | **PREVENIR** | --------- | --------- | * Realizar un arqueo semestral de los plazos de los expedientes con medidas alternas.
* Incentivar y recordar, en las reuniones de oficina, a las personas defensoras públicas acerca de la importancia de brindar un seguimiento adecuado a los expedientes con medidas alternas.
* Generar una cultura, entre el personal, para la revisión de causas con medidas alternas y una comunicación constante con la persona usuaria para su cumplimiento efectivo.
 | --------- | --------- |
| **TRANSFERIR** | --------- | --------- | * Coordinar con el personal del Programa de Justicia Restaurativa y del Centro de Conciliación, para que exista una comunicación efectiva acerca del estado de los expedientes asumidos por ellos.
 | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | --------- | * Solicitar, de forma expedita, los sobreseimientos respectivos en aquellas causas identificadas con acuerdos ya cumplidos.
 | --------- | --------- |
| **Alteración de informes** | **PREVENIR** | --------- | * Extremar la supervisión y vigilancia sobre el trabajo de los operadores de justicia del despacho.
* Incentivar al personal a trabajar en equipo, con entrega, vocación y en acatamiento de cada una de las directrices existentes.
* Girar directrices internas donde se incorpore, de manera expedita, la información que se traslade al despacho y toda aquella que se genere internamente.
* Supervisar las labores asignadas al personal técnico y profesional, por medio de los inventarios de expedientes y una correcta clasificación en el Sistema de Gestión o Escritorio Virtual.
* Revisar y comparar los informes mensuales con los reportes obtenidos desde SIGMA.
* Instar al personal a cumplir con sus labores de manera transparente, cumpliendo con los protocolos de ética profesional y de las funciones establecidas en cada uno de los puestos.
 | --------- | --------- | --------- |
| **MITIGAR** | --------- | * Verificar la información antes de ser enviada y recordar siempre al personal la importancia de corroborar los datos; para subsanar cualquier error detectado.
 | --------- | --------- | --------- |

1. **CONCLUSIONES**

A continuación, se indican las principales conclusiones sobre la elaboración del Portafolio de Riesgos Institucional:

1. La Institución, por su naturaleza, presenta una diversidad de áreas y funciones que trascienden la estructura de los ámbitos. La complejidad que ello representa, también influye en la construcción o elaboración transversal de un instrumento como lo es el Portafolio de riesgos. De ahí que es una actividad permanente que conlleva la actualización en el transcurso del tiempo.
2. Los diversos procesos de valoración de riesgos que la Institución ha desarrollado a través de los años; posibilita la conformación de un catálogo de eventos (riesgos) significativos que están vinculados a la planificación estratégica u operativa o bien, a los procesos institucionales; con lo cual se busca facilitar de forma relevante la gestión integral de riesgos en todos los niveles de la institución.
3. Los eventos (riesgos) y las medidas de administración aportadas por las oficinas, pueden ser utilizadas indistintamente en cualquier ámbito si les resulta de utilidad para su propio proceso de gestión de riesgos; es decir, no se limita al ámbito donde fueron considerados para su valoración.
4. La complejidad y la naturaleza de muchas áreas del conocimiento y del quehacer institucional, hacen imprescindible que se elaboren catálogos de riesgos que son de aplicación exclusiva de las mismas. A manera de ejemplo, dentro del Organismo de Investigación Judicial, el Departamento de Ciencias Forenses, el Departamento de Medicina Legal y las Unidades de Medicina Legas respectivas, el área policial, etc.; pueden contar con su propio catálogo de riesgos complementario al existente a nivel institucional.
5. **RECOMENDACIONES**

Una vez elaborado el presente Portafolio de Riesgos Institucional se emite la siguiente recomendación:

1. Comunicar de manera formal a los titulares subordinados de todos los ámbitos de la Institución, la aprobación de este Portafolio con el fin de que se fortalezca el componente de Ambiente de Control y sea utilizado como guía para facilitar la gestión integral de riesgos en todos los niveles de la organización.

Sin otro particular,

**MSc. Hugo Hernández Alfaro**

**Jefe Oficina de Control Interno**

1. **GLOSARIO**

**Acción para gestionar riesgos**: Disposición razonada establecida por la organización, de previo a la ocurrencia de un evento, para aceptar, transferir, prevenir o mitigar riesgos.

**Actividades de control:** Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jerarcas y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos, incluyendo específicamente aquellas referentes al establecimiento y operación de las medidas para la administración de riesgos de la institución.

**Administración de riesgos**: Cuarta actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la identificación, evaluación, selección y ejecución de medidas para la administración de riesgos. (En normativas técnicas esta actividad también se denomina “tratamiento de riesgos”).

**Análisis de riesgos:** Segunda actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la determinación del nivel de riesgo a partir de la probabilidad y la consecuencia de los eventos identificados.

**Comunicación** **de riesgos:** Actividad permanente del proceso de valoración del riesgo que consiste en la preparación, la distribución y la actualización de información oportuna sobre los riesgos a los sujetos interesados.

**Consecuencia:** Conjunto de efectos derivados de la ocurrencia de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sean pérdidas, perjuicios, desventajas o ganancias.

**Documentación de riesgos:** Actividad permanente del proceso de valoración del riesgo que consiste en el registro y la sistematización de información asociada con los riesgos.

**Estrategias de control:** Son acciones concretas que se requiere llevar a la práctica para evitar que el riesgo se haga realidad o mitigar su impacto, en caso de que ocurra.  Dichas acciones pueden promover la mejora de los controles existentes o la implantación de nuevos controles.

**Evaluación de riesgos:** Tercera actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la determinación de las prioridades para la administración de riesgos.

**Evento:** Incidente o situación que podría ocurrir en un lugar específico en un intervalo de tiempo particular.

**Factor de riesgo**: Manifestación, característica o variable mensurable u observable que indica la presencia de un riesgo, lo provoca o modifica su nivel.

**Fuentes de riesgos:** son las posibles causas por las cuales el riesgo valorado se haga realidad. Las fuentes del riesgo son la información esencial para determinar su probabilidad de ocurrencia.

**Identificación de riesgos:** Primera actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la determinación y la descripción de los eventos de índole interno y externo que pueden afectar de manera significativa el cumplimiento de los objetivos fijados.

**Institución:** Entidad u órgano integrante de la Administración Pública.

**Magnitud:** Medida, cuantitativa o cualitativa, de la consecuencia de un riesgo.

**Mitigar riesgos**: Estrategia para administrar riesgos, que consiste en actuar ante las consecuencias de un evento, una vez que éste ocurra.

**Nivel de riesgo inherente:** Grado de exposición al riesgo que se determina a partir del análisis de la probabilidad de ocurrencia del evento y de la magnitud de su consecuencia potencial sobre el cumplimiento de los objetivos fijados, permite establecer la importancia relativa del riesgo.

**Nivel de riesgo aceptable:** Nivel de riesgo que la institución está dispuesta y en capacidad de retener para cumplir con sus objetivos, sin incurrir en costos ni efectos adversos excesivos en relación con sus beneficios esperados o ser incompatible con las expectativas de los sujetos interesados.

**Portafolio de riesgos:** Es un marco de referencia para que las personas gestoras de los riesgos puedan identificar con mayor precisión los eventos indeseables que enfrentan las oficinas en particular y la organización en general en función de la planificación.

**Probabilidad:** Medida o descripción de la posibilidad de ocurrencia de un evento.

**Revisión de riesgos:** Quinta actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en el seguimiento de los riesgos y de la eficacia y eficiencia de las medidas para la administración de riesgos ejecutadas.

**Riesgo**: Probabilidad de que ocurran eventos de origen interno o externo, que tendrían consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Sistema de control interno:** Acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa de una organización que proporcionan seguridad razonable para el logro de sus objetivos.

**Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):** Conjunto organizado de elementos que interaccionan para la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales.

**Sujetos interesados:** Personas físicas o jurídicas, internas y externas a la institución, que pueden afectar o ser afectadas directamente por las decisiones y acciones institucionales.

**Valoración del riesgo:** Identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de los riesgos institucionales, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de los objetivos. (En normativas técnicas este proceso también se denomina “gestión de riesgos”).

1. Este evento debe ser parametrizado con un % determinado, a partir de lo que se considere como riesgo. Ej.: Subjecución del presupuesto por debajo del 90%. [↑](#footnote-ref-2)
2. Este evento abarca la sustracción de activos igualmente. [↑](#footnote-ref-3)
3. Si bien este evento es coyuntural por la pandemia, se considera relevante que forme parte del portafolio de riesgos ante cualquier otra situación de esta naturaleza. [↑](#footnote-ref-4)