



PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS – PANI

Departamento Servicios Generales



San José

Setiembre, 2024

Contenido

Contenido..... 1

1. Introducción 2

2. Metodología 2

3. El Sistema Específico de Valoración De Riesgos – SEVRI..... 4

4. Resultados 7

 4.1 Acerca de la Política de valoración del riesgo 7

 4.2 Acerca de los resultados de la valoración de riesgo en el Departamento Servicios Generales.. 10

5. Conclusiones..... 15

6. Recomendaciones 17

Aprobación..... 18

1. INTRODUCCIÓN

El Patronato Nacional de la Infancia (PANI), es una institución pública que se encarga de proteger y promover los derechos de las personas menores de edad. El PANI cuenta con departamentos que realizan funciones administrativas y operativas para cumplir con su misión.

En este sentido, la institución determinó la necesidad de establecer, de manera práctica y eficiente, los procesos y procedimientos del Departamento de Servicios Generales para lo cual se sometió a revisión los procesos y procedimientos, así como la gestión de riesgos.

El presente documento detalla los resultados de la valoración de riesgos llevada a cabo como segunda etapa del proyecto ejecutado para la identificación, valoración y gestión de los riesgos del Departamento de Servicios Generales, en apego a la metodología definida en el Marco Orientador SEVRI-PANI, cuya tercera versión fue aprobada por la Junta Directiva de la Institución en la sesión ordinaria nro. 2022-015 del 26 de abril de 2022.

2. METODOLOGÍA

La valoración de riesgos se desarrolló utilizando como insumo los resultados de la primera fase del proyecto, en la cual, para el Departamento Servicios Generales, se establecieron los manuales de procedimientos donde se identificaron las actividades que este desarrolla para el cumplimiento de los objetivos de interés institucional.

Además, la valoración de riesgos se realizó mediante la ejecución de talleres de trabajo que contaron con la participación del personal del citado departamento, quienes aportaron el criterio experto necesario para identificar, analizar y evaluar los riesgos presentes en las actividades consideradas como de mayor peso en la gestión institucional y para definir aquellas acciones consideradas como necesarias para su correcta administración.

En los talleres realizados, se utilizaron las herramientas definidas por el Marco Orientador SEVRI-PANI para la gestión de los riesgos institucionales, y se priorizó en la definición,

análisis y evaluación de esos riesgos para **cuatro actividades, cinco categorías y quince eventos de riesgos** del Departamento de Servicios Generales. También se tomó como referencia para la ejecución de esta fase la Ley General de Control Interno N°8292 y la Guía para la aplicación del SEVRI-PANI

Lo anterior, con el propósito de orientar las acciones de administración de los riesgos definidos hacia aquellos que de acuerdo con el criterio experto podrían tener mayor impacto en caso de materializarse.

Las fases desarrolladas en el proceso de valoración de riesgo fueron las siguientes:

- a) **Fase I Identificación de procesos y procedimientos a gestionar.** Se identificó como punto inicial los procesos y procedimientos susceptibles a valoración de riesgo, priorizando de acuerdo con su valor en el cumplimiento de los objetivos institucionales, considerando además que a nivel institucional se cuentan con procesos estratégicos, sustantivos y de soporte relacionados con PEI.
- b) **Fase II Identificación de riesgos.** Se identificaron dentro de la estructura de riesgo, aquellos factores de riesgo que podrían (probabilidad), afectar el cumplimiento de los objetivos.
- c) **Fase III Valoración o análisis del riesgo.** Se aplicó, utilizando las herramientas del SEVRI-PANI, el modelo de valoración (cualitativa y cuantitativamente) a cada uno de los riesgos identificados, obteniendo los niveles de riesgo, aplicar los criterios de aceptación y de respuesta al riesgo.
- d) **Fase IV Administración del riesgo.** Se definirá por parte de los equipos de trabajo, las acciones de mitigación (plan de tratamiento) a los riesgos valorados y que permitan ubicarlos en un nivel de riesgo aceptable.
- e) **Fase V Monitoreo y revisión de riesgos.** Corresponderá capacitar a dos funcionarios para realizar el monitoreo sobre el estado de implementación de las acciones de mitigación al riesgo que se están ejecutando. La revisión corresponde a la actualización de las valoraciones de los riesgos.

3. EL SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DE RIESGOS – SEVRI

El SEVRI es una herramienta administrativa que contribuye en el aseguramiento del logro de los objetivos y la continuidad operativa de cualquier organización «su enfoque es para entidades del sector público, pero podría extrapolarse al sector privado en combinación con otros marcos de trabajo como COSO e ISO 31000», para lo cual es necesario precisar de manera sistemática aquellos eventos que puedan afectar la entidad, con el propósito de establecer medidas de acción que permitan el tratamiento de los riesgos.

¿Qué es el SEVRI?

Es una estructuración de pasos que permiten la **identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación** del **riesgo institucional**, lo cual permite a las entidades mitigar el impacto de aquellos eventos que podrían impactar el logro de los objetivos institucionales.

¿Dónde se aplica el SEVRI?

El SEVRI se aplica para el caso específico de las entidades del sector público de Costa Rica, artículo 18 de la Ley de Control Interno No. 8292, en donde se establece la obligatoriedad de los entes u órganos de la administración pública, de contar con un Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional.

¿Cuáles son los beneficios de la implementación del SEVRI?

Contribuye en la madurez del Sistema de Control Interno Institucional, mediante el despliegue de acciones que fomenten: a) La protección y conservación del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) La confiabilidad y oportunidad de la información, c) Garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones y el d) Cumplimiento con el ordenamiento jurídico y técnico.

¿Cómo realizo la implantación del SEVRI?

La puesta en funcionamiento del SEVRI en la institución, contempla el establecimiento de los siguientes componentes:

Ambiente de apoyo

El cual promueva las acciones necesarias para la correcta implementación del sistema. En este sentido, debe definirse cuál es la estructura organizacional que se responsabilizará no sólo del proceso de implantación, sino del posterior funcionamiento, mantenimiento y mejoras. Se destaca que la administración integral de los riesgos institucionales debe convertirse en una cultura corporativa verdaderamente proactiva.

En el mismo orden de ideas, debe garantizarse la disponibilidad de los recursos necesarios para desarrollar todas las etapas del establecimiento del SEVRI, su respectiva sensibilización, socialización, y capacitación.

Definición y aprobación de los elementos técnicos a utilizar:

Al respecto, se requiere contar con un Marco Orientador que contemple las Políticas de la organización relacionadas con los riesgos institucionales conjuntamente a los procedimientos y estrategias a seguir; en esta fase se define cuál es el apetito, perfil y la tolerancia al riesgo, además de establecerlos formatos, registros, plantillas y las herramientas de TI necesarias que facilite la gestión, documentación y análisis de la data relacionada con el SEVRI (por ejemplo, Hojas de cálculo).

La Aplicación/ despliegue de las acciones metodológicas:

Donde se ejecutan aquellas actividades tendientes a evaluar la madurez del control interno dentro de la institución y el análisis integral de los eventos que constituyen una amenaza para el logro de los objetivos institucionales. Es de vital importancia contar con la participación de los miembros conocedores de los procesos claves, mediante la realización de talleres, entrevistas, aplicación de cuestionarios registro de eventos, entre otros.

Esta fase inicia con la **identificación** de los eventos que puedan impactar el logro de los objetivos de la organización; seguidamente se procede al **análisis** de dichas amenazas, especificando aspectos como la probabilidad de ocurrencia, el impacto que ocasionaría y lo que sería su severidad.

Se continua con la **evaluación** del riesgo, que consiste en priorizar los riesgos en función a los criterios institucionales establecidos en el marco orientador. Finalmente se concluye con

las medidas de **administración**, que consiste en el establecimiento de aquellas estrategias que puedan evitar, mitigar, transferir o aceptar los eventos de riesgo identificados.

Seguimiento interno y mejora continua

Posteriormente, debe aplicarse un proceso de **revisión**, que consiste en el seguimiento periódico a los eventos estudiados y las medidas aplicadas para administrarlos. Con la información generada, se procede con la **documentación** de las diferentes actividades realizadas, dicho procesos debe realizarse de manera continua, oportuna y confiable. Es de vital importancia que los reportes elaborados sean accesibles, comprensibles y completos. Toda esta información, destinada a quienes tengan algún interés en la institución, deben **publicarse** periódicamente.

Una excelente practica de gestión implica el análisis integral de todas las etapas previamente explicadas a fin de encontrar oportunidades de acción que conlleven al **mejoramiento continuo** de los procesos dentro de la organización. Esto redundará en una entidad con resultados óptimos y en la garantía de continuidad de sus operaciones.

4. RESULTADOS

4.1 Acerca de la Política de valoración del riesgo

El “MARCO ORIENTADOR SEVRI PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA”¹ establece la siguiente Política de valoración de riesgo:

“Uno de los componentes del marco orientador es el establecimiento de una política institucional sobre riesgo. Por ello, la siguiente es la redacción de una propuesta de acuerdo que será sometida al conocimiento y aprobación de la Junta Directiva del PANI que contendría la política de riesgo del Patronato Nacional de la Infancia.

La Junta Directiva del Patronato Nacional de la Infancia considerando que:

a. La Ley General de Control Interno 8292 define la valoración de riesgo como: “identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; que deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.”

b. El artículo 14 de la Ley 8292 señala los deberes del jerarca y los titulares subordinados con respecto a la valoración del riesgo.

c. El artículo 18 establece que toda entidad pública deberá poseer un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

2005 dictó directrices para regular el establecimiento y funcionamiento del SEVRI en las entidades.

e. La Institución posee procesos definidos para la elaboración y ejecución de planes estratégicos y operativos que además están vinculados con el Plan Nacional de Desarrollo.

f. Que en la elaboración de los planes operativos institucionales se procura que exista una correcta vinculación con los objetivos definidos en el plan estratégico institucional.

g. El concepto del riesgo en este ámbito se entiende como la probabilidad de que ocurran eventos que tengan consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos fijados por la Institución.

¹ Marco Orientador SEVRI – PANI, Versión 3, abril 2022

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

h. El establecimiento de un sistema específico de valoración del riesgo institucional es una manera de actuar de forma proactiva ante eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

i. Que un sistema de valoración de riesgo requiere de la participación activa de múltiples instancias de la Institución y que es necesario fijar el ámbito de participación de cada una ellas y establecer las responsabilidades que tendrán para que el sistema opere correctamente.

j. Que la implementación del SEVRI demanda la definición de una estrategia, la asignación de recursos y el establecimiento de lineamientos básicos para su correcto funcionamiento.

k. La promulgación de una política de riesgo posibilita la delimitación del nivel de riesgo que se espera que posea el PANI.

l. Que la Institución ha elaborado una metodología que orienta el diseño, implementación, funcionamiento y perfeccionamiento del SEVRI y que ésta ha sido conocida por este órgano colegiado. 1) El Patronato Nacional de la Infancia procurará alcanzar los objetivos estratégicos institucionales en total respeto del marco legal vigente, cuidando por mantener intachable la imagen de la Institución, administrando con eficacia y eficiencia los recursos existentes, realizando el mayor esfuerzo para brindar servicios de calidad a la población menor de edad del país y respetando las normas éticas y de conducta que se demanda de todo funcionario público.

Acuerda lo siguiente:

- 1) El Patronato Nacional de la Infancia procurará alcanzar los objetivos estratégicos institucionales en total respeto del marco legal vigente, cuidando por mantener intachable la imagen de la Institución, administrando con eficacia y eficiencia los recursos existentes, realizando el mayor esfuerzo para brindar servicios de calidad a la población menor de edad del país y respetando las normas éticas y de conducta que se demanda de todo funcionario público.*
- 2) Para ello, se **procurará permanentemente mantener un nivel de riesgo aceptable en todos los objetivos, actividades y proyectos** que se ejecuten para brindar el servicio que la sociedad y las leyes requieren de la Institución.*
- 3) Con ese propósito la administración de riesgo, se considera un elemento fundamental de la gestión institucional y se dirigirá a producir información que apoye la toma de decisiones estratégicas **para ubicar al PANI en un nivel de riesgo aceptable en las diferentes actividades** que se ejecuten para alcanzar los objetivos institucionales, por lo tanto, será un proceso continuo y permanente.*

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

Para ello, se tomarán las previsiones necesarias para que se cuente con los recursos necesarios para que el SEVRI funcione de forma eficaz y eficiente y cumpla con los propósitos para los cuales fue diseñado.

- 4) *La gestión de riesgo será un proceso de mejora continua cuyo propósito será contribuir a la consecución de los objetivos institucionales, por lo tanto, el SEVRI está concebido como un instrumento que será perfeccionado.*
- 5) *La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, las Gerencias Técnica y Administrativa y las demás instancias que están contempladas en el funcionamiento del SEVRI deberán vigilar el adecuado funcionamiento del sistema, estableciendo los criterios fundamentales de medición, así como los mecanismos pertinentes para su implantación, operación, evaluación y mejoramiento continuo, cada uno según las competencias y atribuciones correspondientes que se definen para tal efecto en la metodología de funcionamiento del SEVRI y que son consecuentes con lo establecido en la Ley General de Control Interno y lo dictado por la Contraloría General de la República.*
- 6) *El funcionamiento del SEVRI requiere que exista una unidad encargada de la coordinación de su operación, por ello, se establece que la Oficina de Control Interno tendrá a su cargo dicha labor de acuerdo con los alcances y responsabilidades que están contemplados en la metodología elaborada para tal efecto.*
- 7) *El funcionamiento de SEVRI dentro de la entidad deberá regirse por la metodología que para tal efecto se ha establecido. Además, necesita que los funcionarios cuenten con la debida capacitación por lo que se promoverá un programa de capacitación que favorezca el establecimiento, mantenimiento y perfeccionamiento del SEVRI.” (El destacado no es del original)*

Otro aspecto relevante a señalar es que la Política de valoración de riesgo considera la administración de riesgo como un elemento fundamental de la gestión institucional y se dirigirá a producir información que apoye la toma de decisiones estratégicas para ubicar al PANI en un nivel de riesgo aceptable en las diferentes actividades que se ejecuten para alcanzar los objetivos institucionales, por lo tanto, será un proceso continuo y permanente

Para ello, las políticas indican que se debe procurar permanentemente por mantener un nivel de riesgo aceptable en todos los objetivos, actividades y proyectos que se ejecuten para brindar el servicio que la sociedad y las leyes requieren de la Institución.

4.2 Acerca de los resultados de la valoración de riesgo en el Departamento Servicios Generales

A continuación, se exponen los resultados obtenidos de la valoración de riesgos efectuada en el Departamento Servicios Generales:

Identificación de eventos de riesgo

La identificación y análisis de los riesgos presentes en el accionar del Departamento Servicios Generales, se realizó a las siguientes cuatro actividades: 1- *Administración de la flotilla vehicular*, 2- *Gestión de servicios de correspondencia y comunicación, recepción y entrega suministros*, 3- *Gestión seguros y equipos móviles* y 4- *Prestación de servicios limpieza, seguridad y mantenimiento* según criterio de los participantes en los talleres de trabajo realizados. A continuación, se presentan los eventos de riesgo ordenados de mayor a menor por la severidad (NIVEL DE RIESGO).

Nota: en la anterior evaluación de los otros 3 Departamentos, se utilizó la numeración de eventos del R1 a R51, por lo cual, en esta tabla, se continua la numeración en el evento R52.

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES						
RESUMEN DE RIESGOS IDENTIFICADOS Y ANALIZADOS						
ACTIVIDAD	CATEGORÍAS DE RIESGO	ID RIESGO	EVENTOS DE RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO		
				RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL	NIVEL DE RIESGO
Administración de la flotilla vehicular	El alineamiento	R52	Vehículos en mal estado por alta incidencia de accidentes de tránsito	80%	64%	Alto
	La capacidad	R56	No se tiene la capacidad instalada para administrar y dar de baja los vehículos institucionales (disposición final)	80%	64%	Alto
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	La tercerización	R61	Incumplimiento por parte de las empresas contratadas de los términos pactados	80%	64%	Alto
	La tercerización	R62	Actuaciones indebidas del personal de seguridad y limpieza de la empresa contratada	80%	64%	Alto
Gestión de servicios de correspondencia y comunicación, recepción y entrega suministros	La relevancia de la información	R57	Extravío o entrega tardía de correspondencia	48%	48%	Medio

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES						
RESUMEN DE RIESGOS IDENTIFICADOS Y ANALIZADOS						
ACTIVIDAD	CATEGORÍAS DE RIESGO	ID RIESGO	EVENTOS DE RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO		
				RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL	NIVEL DE RIESGO
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	La tercerización	R66	Personal con falta de capacidad para cumplir con la prestación del servicio contratado	60%	48%	Medio
Gestión seguros y equipos móviles	La capacidad	R59	Ocurrencia de siniestros, eventos o accidentes que no estén cubiertos o asegurados	80%	32%	Medio
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	La tercerización	R65	Inasistencia del personal de seguridad o limpieza de la empresa contratada	80%	32%	Medio
Administración de la flotilla vehicular	El alineamiento	R53	Vehículos en mal estado por falta de mantenimiento de la flotilla vehicular	36%	29%	Bajo
Gestión de servicios de correspondencia y comunicación, recepción y entrega suministros	La relevancia de la información	R58	Incumplimientos total o parcial de metas y objetivos de las unidades administrativas usuarias de los servicios de la Bodega Institucional.	60%	24%	Bajo
Administración de la flotilla vehicular	El cumplimiento	R54	Empleo incorrecto del instrumento GPS instalados en la flotilla vehicular institucional	36%	22%	Bajo
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	La tercerización	R63	Afectación a la salud humana y animal	40%	16%	Bajo
		R64	Fallas sensibles del equipo electrónico aportado por la empresa contratada	32%	13%	Aceptable
		R67	Personal de seguridad que no cuenta con la debida habilitación para la prestación de los servicios contratados.	32%	13%	Aceptable
Gestión seguros y equipos móviles	La capacidad	R60	Irregularidades en el uso de los equipos móviles propiedad del PANI	24%	10%	Aceptable
Administración de la flotilla vehicular	El cumplimiento	R55	Problemas de ejecución oportuna de los recursos para la compra de combustible por las unidades ejecutoras	16%	6%	Aceptable

Según se observa en el cuadro anterior, de 16 eventos de riesgo identificados y analizados:

- 4 de ellos fueron calificados como riesgos de **nivel alto (25%)**,

- 4 de ellos fueron calificados como riesgos de nivel medio (25%),
- 4 de ellos fueron calificados como riesgos de nivel bajo (25%),
- 4 de esos riesgos fueron calificado como de nivel aceptable (25%)

Un análisis de los resultados según las actividades y categorías de riesgo indican que:

Actividad 1- Administración de la flotilla vehicular:

- Fue evaluada en tres categorías: "El alineamiento", "La capacidad" y "El cumplimiento".
- Las categorías de "El alineamiento" y "La capacidad" presentan un riesgo alto, lo que puede sugerir deficiencias en la capacidad operativa.
- La categoría de "El cumplimiento" presenta tanto riesgo bajo como aceptable, lo que indica que el cumplimiento regulatorio está bien gestionado, pero aún podría mejorar en algunos aspectos.

Actividad 2- Gestión de servicios de correspondencia y comunicación, recepción y entrega de suministros:

- Fue evaluada bajo la categoría "La relevancia de la información" con riesgo medio y bajo, lo que puede indicar la necesidad de mejorar los sistemas y procedimientos para garantizar una gestión eficiente de la información. En algunos aspectos, el riesgo es bajo, pero aún hay margen de mejora.

Actividad 3- Gestión de seguros y equipos móviles:

- Fue evaluada en la categoría "La capacidad" con riesgos tanto medio como aceptables. Este análisis puede sugerir que la capacidad para gestionar eficientemente los seguros y equipos móviles enfrenta desafíos significativos, pero en algunas áreas, las prácticas actuales son aceptables.

Actividad 4- Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento:

- Fue evaluada principalmente bajo la categoría "La tercerización".
- Existen actividades con riesgos altos, lo que indica vulnerabilidades importantes en la gestión de servicios tercerizados. Sin embargo, también se observan riesgos medios, bajos y aceptables, lo que puede sugerir que algunas áreas bajo tercerización se gestionan adecuadamente, pero otras requieren mayor supervisión.

La categoría de riesgo que más se manifestó fue la de Tercerización:

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

La categoría de riesgo que más se manifestó en la tabla es "La tercerización". Aparece un total de 6 veces en las distintas actividades evaluadas (37,5%), con riesgos clasificados en varios niveles (Alto, Medio, Bajo y Aceptable). Esto puede sugerir que la gestión de proveedores externos (tercerización) es un área de enfoque a ser vigilada de cerca para evitar problemas que afecten el desempeño operativo de las actividades asociadas.

Planes de acción

Las acciones sugeridas para responder a los riesgos identificados y analizados requieren aprobación en diferentes niveles del PANI, según criterio que se muestra en la siguiente tabla:

Nivel de riesgo	Valor de riesgo residual	Acción de respuesta esperada
Extremo	> 80	Respuesta con aval de Gerencia respectiva*
Alto	> 60 y <= 80	Respuesta con aval de Gerencia respectiva*
Medio	> 30 y <= 60	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Bajo	> 15 y <= 30	Respuesta del grupo focal
Aceptable	<= 15%	Monitoreo por parte del grupo focal

De seguido, se presenta el listado de acciones con un ordenamiento basado en el nivel de riesgo residual, de mayor a menor según se aprecia a continuación:

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES					
ACCIONES SUGERIDAS EN FUNCIÓN RIESGOS IDENTIFICADOS Y ANALIZADOS					
ACTIVIDAD	EVENTO DE RIESGO	ID RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIÓN SUGERIDA	DEPENDENCIA QUE APRUEBA EL PLAN DE ACCIÓN
Administración de la flotilla vehicular	Vehículos en mal estado por alta incidencia de accidentes de tránsito	R52	64%	Fortalecer el marco normativo interno en cuanto a la responsabilidad de las unidades ejecutoras cuando se presentan accidentes	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
	No se tiene la capacidad instalada para administrar y dar de baja los vehículos institucionales (disposición final)	R56	64%	Fortalecer las medidas de control y dotación de recursos a las distintas áreas administrativas que participan en el proceso de dar de baja de la flotilla vehicular	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	Incumplimiento por parte de las empresas contratadas de los términos pactados	R61	64%	Establecimiento de los protocolos de actuación del personal de las empresas contratadas y definir una figura institucional experto en seguridad conocedora del marco normativo del PANI y demás normativa legal aplicable a la institución	Respuesta con aval de Gerencia respectiva

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES					
ACCIONES SUGERIDAS EN FUNCIÓN RIESGOS IDENTIFICADOS Y ANALIZADOS					
ACTIVIDAD	EVENTO DE RIESGO	ID RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIÓN SUGERIDA	DEPENDENCIA QUE APRUEBA EL PLAN DE ACCIÓN
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	Actuaciones indebidas del personal de seguridad y limpieza de la empresa contratada	R62	64%	Fortalecer los controles para garantizar que la empresa cumpla estrictamente con los términos de la contratación (personal capacitado, cumplir con los horarios, los permisos de funcionamiento y operación de su personal).	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Gestión de servicios de correspondencia y comunicación, recepción y entrega suministros	Extravío o entrega tardía de correspondencia	R57	48%	Definición de los protocolos o procedimientos escritos que regulen la recepción y distribución de la correspondencia	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	Personal con falta de capacidad para cumplir con la prestación del servicio contratado	R66	48%	Reforzar las medidas (reglas, protocolos) de control, vigilar que la empresa respete las condiciones de los contratos, vigilar porque la empresa cumpla con las capacitaciones que debe contar el personal y fortalecer la fiscalización de parte de los encargados.	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Gestión seguros y equipos móviles	Ocurrencia de siniestros, eventos o accidentes que no estén cubiertos o asegurados	R59	32%	Revisar y fortalecer las medidas de control y coordinación efectiva respecto de la tramitología requerida para el trámite oportuno de las pólizas de seguro	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	Inasistencia del personal de seguridad o limpieza de la empresa contratada	R65	32%	Reportes oportunos de la inasistencia del personal de parte del fiscalizador a la empresa y verificar que la empresa tenga la capacidad de cubrir esas ausencias.	Respuesta con aval de Gerencia respectiva
Administración de la flotilla vehicular	Vehículos en mal estado por falta de mantenimiento de la flotilla vehicular	R53	29%	Fortalecer las regulaciones de coordinación y criterios efectivos entre unidades ejecutoras y el DSG para el mantenimiento de la flotilla vehicular	Respuesta del grupo focal
Gestión de servicios de correspondencia y comunicación, recepción y entrega suministros	Incumplimientos total o parcial de metas y objetivos de las unidades administrativa usuarias de los servicios de la Bodega Institucional.	R58	24%	Revisar todo el proceso de coordinación de recepción y entrega de mercadería y la tramitología del acta de recepción de recibidos mercadería.	Respuesta del grupo focal
Administración de la flotilla vehicular	Empleo incorrecto del instrumento GPS instalados en la flotilla vehicular institucional	R54	22%	Fortalecer las regulaciones de coordinación y criterios efectivos entre unidades ejecutoras y el	Respuesta del grupo focal

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES					
ACCIONES SUGERIDAS EN FUNCIÓN RIESGOS IDENTIFICADOS Y ANALIZADOS					
ACTIVIDAD	EVENTO DE RIESGO	ID RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIÓN SUGERIDA	DEPENDENCIA QUE APRUEBA EL PLAN DE ACCIÓN
				DSG para la adecuada fiscalización del uso de la flotilla vehicular	
Prestación de servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento	Afectación a la salud humana y animal	R63	16%	Fortalecer las regulaciones de coordinación y control para garantizar el correcto uso de los productos químicos en las labores de fumigación.	Respuesta del grupo focal
	Fallas sensibles del equipo electrónico aportado por la empresa contratada	R64	13%	Definición de los protocolos o procedimientos para dar seguimiento a este servicio y los tiempos de respuestas para corregir alguna anomalía o realizar el mantenimiento correctivo	Monitoreo por parte del grupo focal
	Personal de seguridad que no cuenta con la debida habilitación para la prestación de los servicios contratados.	R67	13%	Que los encargados en oficinas y alberges verifiquen en físico las existencias de los documentos de los oficiales que acrediten habilitación para ejercer el puesto asignado.	Monitoreo por parte del grupo focal
Gestión seguros y equipos móviles	Irregularidades en el uso de los equipos móviles propiedad del PANI	R60	10%	Revisar y fortalecer las regulaciones de coordinación y criterios efectivos entre unidades ejecutoras y el DSG respecto del uso de los celulares por parte de los usuarios.	Monitoreo por parte del grupo focal
Administración de la flotilla vehicular	Problemas de ejecución oportuna de los recursos para la compra de combustible por las unidades ejecutoras	R55	6%	Fortalecer las regulaciones de coordinación y criterios efectivos entre unidades ejecutoras y el DSG para el suministro de combustible de forma oportuna	Monitoreo por parte del grupo focal

5. CONCLUSIONES

El Proceso de Valoración de Riesgos realizado en el Departamento Servicios Generales generó resultados positivos en el que tanto permitió, con el criterio experto del personal de esas unidades administrativas, visualizar eventos de riesgo presentes en el accionar institucional que deben ser necesaria y correctamente administrados, para prevenir el eventual impacto negativo que su materialización tendría en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

INFORME FINAL

VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

VALORACIÓN DE RIESGOS - PANI						
RESUMEN DE RIESGOS IDENTIFICADOS Y ANALIZADOS						
DEPARTAMENTO	EVENTOS DE RIESGOS INHERENTE - NIVEL					
	EXTREMO	ALTO	MEDIO	BAJO	ACEPTABLE	TOTAL
DSG	0	6	8	2	0	16
DEPARTAMENTO	EVENTOS DE RIESGOS RESIDUAL - NIVEL					
	EXTREMO	ALTO	MEDIO	BAJO	ACEPTABLE	TOTAL
DSG	0	4	4	4	4	16
DIFERENCIA	0	-2	-4	2	4	

El cuadro anterior muestra la comparación entre la valoración de los riesgos inherentes y los riesgos residuales después de la implementación de controles. Analizando estos resultados, se puede concluir que, después de la aplicación de los controles, la distribución cambió:

- ☐ Los eventos de riesgo alto se redujeron de 6 a 4.
- ☐ Los eventos de riesgo medio disminuyeron significativamente de 8 a 4.
- ☐ Los eventos de riesgo bajo aumentaron de 2 a 4.
- ☐ Se introdujeron 4 eventos clasificados como aceptables, lo que indica una mejora notable en la gestión de riesgos.
- ☐ No hay eventos clasificados como riesgo extremo, lo cual es positivo.

En la efectividad de los controles: Los controles que existen son efectivos en gran medida, ya que se observa una reducción de riesgos en los niveles alto y medio, y un aumento en los niveles bajo y aceptable. El hecho de que 4 eventos ahora se clasifiquen como aceptables es un indicador claro de una gestión de riesgos más controlada.

Áreas para mejorar: A pesar de la mejora, aún existen 4 eventos clasificados como riesgos altos, lo que sugiere que, aunque se cuente con controles, algunas áreas críticas requieren una gestión más exhaustiva o la implementación de controles adicionales para mitigar el riesgo de manera más efectiva.

En este contexto y conforme con la Política de Valoración de Riesgos del Patronato Nacional de la Infancia, atender las acciones sugeridas resulta relevante para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales sustentado en el marco legal vigente, cuidando por mantener intachable la imagen de la Institución, administrando con eficacia y eficiencia los recursos existentes, realizando el mayor esfuerzo para brindar servicios de calidad a la población

menor de edad del país y respetando las normas éticas y de conducta que se demanda de todo funcionario público.

La capacidad	Insuficiencia de capacidad instalada (recursos) que amenaza la habilidad de la entidad para cubrir las necesidades de la niñez y adolescencia o excesos en la capacidad instalada que derivan en un encarecimiento del servicio que se brinda.
---------------------	--

6. RECOMENDACIONES

Para la adecuada administración de los riesgos identificados se recomienda a la Gerencia Administrativa y a la persona Titular del Departamento de Servicios Generales, así como al grupo focal, planificar y autorizar las acciones que se consideren necesarias para la implementación de las siguientes recomendaciones:

Atención prioritaria de Riesgos Altos (25%):

Los planes de acción derivados de eventos catalogados con riesgo residual alto (4 en total) deben tener una atención prioritaria por la probabilidad de que ocurran o el impacto que puede ocasionar a nivel institucional. Para ello, deberá analizarse la capacidad operativa para implementar los controles y el alineamiento con el Plan Anual Operativo del Departamento de Servicios Generales u otros que pueden gestionar la implementación de los controles/acciones sugeridas.

Optimización de Procesos con Riesgos Medios (25%):

Los planes de acción derivados de eventos catalogados con riesgo residual medio (4 en total), se recomienda identificar si con la reciente actualización realizada a los procedimientos del Departamento de Servicios Generales, se logran atender algunas de las acciones propuestas. En caso de persistir eventos de riesgo residual medio, procurar atenderlos en un horizonte de tiempo medio (de 6 meses a 12 meses), dado que en orden de prioridad debería ir primero los riesgos altos.

Mantenimiento de Control en Áreas con Riesgos Bajos o Aceptables (50%):

Los planes de acción derivados de eventos catalogados con riesgo residual bajo (4 en total) y aceptables (4), deberán ser del seguimiento continuo por parte del grupo focal, lo que implica realizar sesiones con cierta regularidad (se sugiere trimestral) para la implementación y monitoreo de las acciones propuestas en los talleres.

INFORME FINAL
VALORACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS
DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES – PANI

Aprobación

Responsabilidad	Nombre/Cargo	Firma
Elaboró	Gerardo Marín Tijerino Grupo QCS	
Revisó	Carlos Morales Pacheco Grupo QCS	
Aprobó	Guiselle Zúñiga Coto Gerente de Administración	