

1590

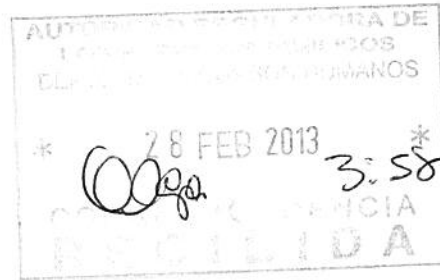
64

28 de febrero del 2012

28-DEGD-2013

Señor
Rodolfo González Blanco
Gerente General

Informe de fin de gestión



Estimado señor:

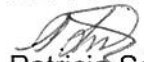
Según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la directriz R-CO-61 de 24 de junio del 2005, publicada esta última en La Gaceta 131 del 7 de julio del 2005, en donde se establece que los jerarcas y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión en el cual se rinden cuentas sobre los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de las funciones asignadas y el manejo de los recursos a su cargo.

En virtud de la vigencia de la directriz indicada, me permito presentar el informe mencionado que cubre el período 2009-2013, período en el cual tuve a mi cargo el Departamento de Gestión y Documentación.

Una vez más, me permito reiterar mi agradecimiento por permitirme servir a la Institución, desde el año 1975 a la fecha.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE GESTION Y DOCUMENTACION


Patricia Sánchez Carvajal
Profesional Jefe a.i.

C/Departamento de Recursos Humanos

1590

INFORME DE FIN DE GESTION

PATRICIA SANCHEZ CARVJAL

PROFESIONAL JEFE A.I.

DEPARTAMENTO DE GESTION Y DOCUMENTACION

FEBRERO DEL 2013

Informe de fin de Gestión
Patricia Sánchez Carvajal
Profesional Jefe a.i.
Departamento de Gestión y Documentación

1- Presentación

Según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la directriz R-CO-61 de 24 de junio del 2005, publicada esta última en La Gaceta 131 del 7 de julio del 2005, en donde se establece que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión, en el cual se rinden cuentas sobre los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de las funciones asignadas y el manejo de los recursos a su cargo.

En virtud de la vigencia de la directriz indicada, me permito presentar el informe mencionado que cubre el período 2009-2013, período en el cual tuve a mi cargo el Departamento de Gestión y Documentación.

En los apartados a cubrir, se citarán las funciones asignadas al DEGD, según el Reglamento Interno de Organización y Funciones correspondiente, su cumplimiento. Las afectaciones del entorno en cuanto a las funciones asignadas y limitaciones de recursos humanos.

2- Resultados de la Gestión

A partir del 22 de octubre del 2009 por decisión del Regulador General Fernando Herrero Acosta, se me nombró como Profesional Jefe 1 a.i., puesto que he venido desempeñando hasta la fecha

Funciones del Departamento de Gestión y Documentación

Según el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicado en el Alcance 13 a La Gaceta 69 del 8 de abril del 2009, las funciones del DEGD son las siguientes:

“Artículo 62.- Funciones gerenciales de Gestión y Documentación.

- a. Diseñar una estrategia institucional de gestión de documentos y velar por su ejecución.
- b. Administrar el archivo institucional conforme la normativa técnica vigente.
- c. Brindar un servicio de información eficiente y oportuna a clientes internos y externos.

- d. Emitir certificaciones para los tribunales y usuarios internos y externos.
- e. Apoyar a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en la instrucción de procedimientos administrativos, asesoría a los órganos superiores, en el desarrollo y la actualización de la normativa interna y en la atención de procesos judiciales.
- f. Apoyar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación en la elaboración de los planes e informes institucionales y en la realización de las fiscalizaciones.
- g. Todas aquellas que le asigne su superior.

3- Sobre la dotación de recurso humano

El DEGD está conformado actualmente por

La jefatura

1 Profesional 3 Archivista Vacante desde el 22-10-2009 hasta el 01-14-2013. A partir del 15-02-2013 se nombró interinamente a un funcionario

1 Profesional 1 Archivista

1 Secretaria Ejecutiva 2 (que hace las funciones de Gestor 2) Esta secretaria fue trasladada al DEGD a partir del 01 de febrero del 2010)

2 Gestores 2

1 Gestor 1

Estructura organizacional actual del Departamento de Gestión y Documentación

Esta unidad organizativa, tiene a su cargo el hacer cumplir lo que establece la ley 7202 del Sistema Nacional de Archivo y su Reglamento, así como cualquier otra disposición de la Junta Administrativa del Archivo Nacional y cualquier otra función que la asigne la institución.

Entre las normas más importantes de dicta la ley 7202 están:

- Coordinar con el Dirección General del Archivo Nacional la ejecución de las políticas archivísticas de la ARESEP.
- Centralizar todo el acervo documental de las dependencias de la institución.
- Realizar al acervo documental de la institución todos los procesos técnicos archivísticos desde la reunión, clasificación, administración,

preservación, selección, custodia, disposición al público, hasta la conservación permanente de los documentos o su eliminación.

- Planificar y crear políticas manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos técnicos archivísticos dentro de la institución, así como crear los instrumentos descriptivos para hacer accesible la información ejemplo base datos relacionales e imágenes etc.
- El DEGD por medio de su encargado junto con el superior administrativo y el asesor legal deberán determinar la vigencia legal y administrativa de los documentos de la institución.

También el DEGD contribuye a cumplir funciones establecidas en la ley de Control Interno como lo son:

- Registrar la información.
- Garantizar razonablemente el acceso y la confidencialidad de la información pública según corresponda.
- La Gestión documental
- Garantizar la calidad de la información la confiabilidad, la oportunidad y la utilidad de la misma.
- Acatar las disposiciones del Sistema Nacional de Archivos en lo relativo a las políticas y procedimientos para los documentos en soporte electrónico y soporte papel.

Por lo anterior deberá contar dentro de su personal con los archivistas necesarios para ejecutar las funciones anteriores tal como indica la ley 7202 en su artículo 43.

Áreas Funcionales del Departamento de Gestión Documental (DEGD)

Jefatura: es la encargada de dictar políticas, procedimientos, dirige y coordina el departamento.

Área de Archivo Central: es la área encargada de ejecutar la metodología archivística establecidas en la ley 7202 en el acervo documental, en esta área es donde la Dirección General de Archivo Nacional se enfoca primordialmente para determinar si se está cumpliendo o no la ley 7202.

Gestión Documental: es el área donde se registran los documentos entrantes a la institución y se le asigna el área funcional de acuerdo al contenido del documento y su relación con las funciones de las diversas unidades organizativas de la ARESEP y de acuerdo a directrices y lineamientos que se emanan de la institución. También en esta área se administran los principales documentos sustantivos de la institución como lo son los estudios tarifarios (ET), metodologías tarifarias, refrendos de contratos, procedimientos administrativos, y otros expedientes de gran interés para la institución estos expedientes están bajo la nomenclatura de OT, y los expedientes de quejas y controversias entre los usuarios de los servicios públicos conocidos como AU.

Esta área de gestión por su característica de inmediatez para la institución es donde la mayor parte de los funcionarios invierten su tiempo.

Mensajería Interna: está tiene como función de hacer llegar en forma oportuna la documentación en las diferentes áreas de la institución, asegurándose que se cumpla lo establecido para esta labor por parte de los funcionarios encargado de recibir la documentación para así garantizar que la información entregada sea trazable y determinar la responsabilidades pertinente por la pérdida o el no trámite de un documento.

Consolidación del Área de Digitalización.

El DEGD está ejecutando un proyecto de Digitalización de los Expedientes Administrativos ET, AU y OT, CE, RA, lo cual la institución pretende expandir este proyecto en su alcance para que también los usuarios y prestadores de los servicios públicos puedan tener acceso a la información de estos expedientes vía internet a través del proyecto de digitalización del DEGD junto con los usuarios internos de la ARESEP a su vez este proyecto podría facilitar iniciativas de teletrabajo en las áreas de regulación, ya que los técnicos de estas áreas tendrían acceso a la información que requieran desde sus hogares vía internet.

A la vez este proyecto acerca más a la ARESEP para el cumplimiento de la política de gobierno digital, la cual uno de sus pilares fundamentales es dar

calidad de información a los usuarios de las instituciones públicas por medio de las TIC. Y en cierta forma la ARESEP se acerca a tener oficina sin papeles ya que los expedientes digitalizados, podrían sustituir las copias espejo o al menos darles un menor tiempo de vigencia de permanencia dentro de las oficinas ahorrando, así espacio en estas y en los cubículos de los funcionarios.

Por lo anteriormente indicado, fue necesario que el DEGD asignara recurso humano a la actividad que ya de hecho se ha convertido en un área de función más dentro del DEGD desde el 2009, consolidándose cada día más.

El Área de Digitalización.

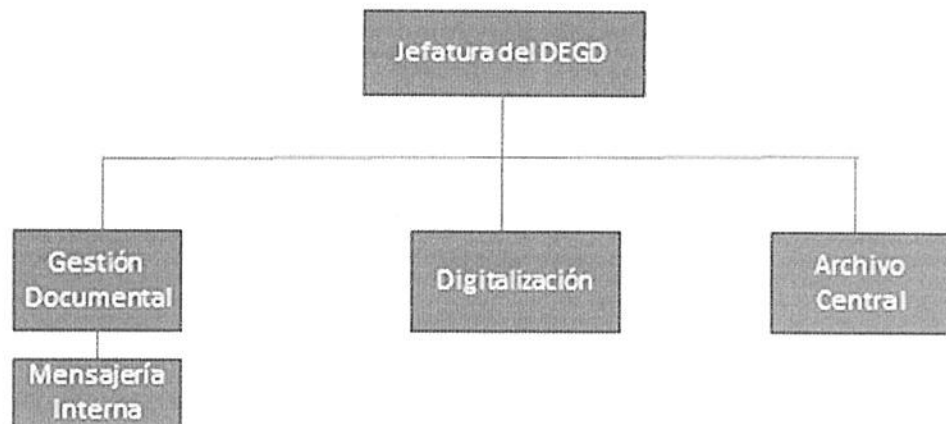
Entre sus funciones principales son:

- Coordinar la logística para que se pueda realizar el proceso de escaneo de la información por digitalizar con la empresa encargada de ese servicio.
- Vela por el interés económico de la institución. mediante la revisión de las facturas emitidas por la prestación del servicio y recomienda el pago o no de las mismas a la jefatura del DEGD dependiendo de la calidad del servicio recibido tanto en el proceso de escaneo como el proceso de la administración informática dentro del sistema Visión 2020.
- Capacitar a usuarios internos y administradores del sistema 2020 en los diferentes módulos del sistema para que este sea efectivo y los usuarios pueda acceder y beneficiarse de su uso.
- Debe reportar y crear los documentos necesarios para la corrección de cualquier anomalía en la prestación del servicio para parte de la empresa encargada de escanear y la empresa encargada de administrar el sistema de informático donde se custodian las imágenes de los documentos de los expedientes.
- Aporta recomendaciones aspectos como a nivel acceso de la información que tienen los funcionarios y los usuarios externos, dar aportes o sugerencias para la adecuada administración de la información dentro del sistema visión 2020.

- Controla la calidad de las imágenes, los índices, y la relación entre imágenes e índices para asegurar la accesibilidad de los expedientes en forma virtual.
- Es el enlace del DEGD entre DGPU, DETI y las empresas encargadas de los servicios respectivos y ejecuta lo dispuesto en reuniones entre estas partes para el mejoramiento del servicio y su proyección a la institución y externa que son de la competencia del DEGD.
- Debe asistir a reuniones con la partes involucradas para resolver o mejorar el servicio y así el proyecto.

Organigrama del DEGD

UNIDAD ORGANIZATIVA DEGD



Servicios brindados a la Superintendencia de Telecomunicaciones

Desde el 2009 y hasta diciembre del 2012 se le brindó servicios a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en cuanto a gestión documental, conformación de expedientes, atención usuarios internos y externos y servicio de mensajería interna. Asimismo, el Comité Institucional de Selección y Eliminación de la ARESEP, analizó y aprobó las Tablas de Plazos de los expedientes remitidos por la desaparecida Oficina de Control de Radio, cuyas funciones son ejercidas por la SUTEL, las cuales fueron remitidas a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación y aprobadas en sesión 31-2011 de 28 de setiembre del 2011 por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos y comunicado mediante oficio CS-139-2011 de 13 de octubre del 2011.

Mediante acta de eliminación número 01-2012 del 10 de enero del 2012, se eliminaron 30 metros correspondientes a expedientes de uso de frecuencia denegadas de 1955 a 2008, por vencimiento de plazo administrativo y debidamente aprobadas las Tablas de Plazos mediante oficio CNSD-139-2011.

Seguidamente se dan los datos generales de las consultas generadas y expedientes durante ese período.

Consulta de expedientes administrativos de la SUTEL, (usuarios externos e internos)

Año	Total
2009	528
2010	615
2011	703
2012	716

Resultados trámite gestión documental para la SUTEL, periodo 2009 al 2012.

Documentos Entrantes	
Año	Cantidad
2009	4855
2010	3430
2011	1962
2012	2693

Documentos Salientes, relacionados con expedientes administrativos	
Año	Cantidad
2009	2669
2010	2641
2011	2541
2012	4052

Expedientes SUTEL-ET	
Año	Cantidad
2009	2
2010	3
2011	3
2012	2

Expedientes SUTEL-OT	
Año	Cantidad
2009	691
2010	187
2011	214
2012	156

Expedientes SUTEL-AU	
Año	Cantidad
2009	149
2010	341
2011	363
2012	574

4. Con respecto a los proyectos en ejecución o por ejecutar

La planificación de labores, que incluye PAO o POI, planes de trabajo y cronogramas de ejecución ha sido una constante en labor de este Departamento.

-Contratación Directa 2011-CD-000427 para la "Contratación de Servicios Profesionales para procesar Documentación de Valor Científico Cultural del SNE y transferirla al Archivo Nacional

Desde que se creó el Servicio Nacional de Electricidad y posteriormente la ARESEP, no se había podido realizar la transferencia al Archivo Nacional de la documentación que había sido declarada de valor científico cultural por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación. Por medio de la Contratación Directa 2011-CD-000427 se contrató al señor Jorge Sánchez Alfaro para realizar esta transferencia. Esta contratación fue a partir de noviembre del 2011 por 6 meses y se prorrogó por 3 meses más. Costo total \$13.500.000.

Con este proyecto se logró remitir 782 unidades documentales que equivale a 17.8 mt/l y quedó listo para remitir 1.719 carpetas, equivalentes a 522 cajas, 52 mt/l. estas últimas se remitirán cuando superen el plazo para los 20 años que indica la Ley y un estudio de valoración que realizará el Archivo Nacional

Proyecto de Digitalización

Este proyecto se enmarca dentro de la licitación abreviada 2008LA-00011-ARESEP, el contrato 005-ARESEP-2009 y su adenda 008-ARESEP-2011.

Su objetivo es digitalizar la información de la ARESEP, para así facilitar su búsqueda y localización las 24 horas a los usuarios internos y externos, a través de una plataforma tecnológica basada en la Web que soporte los diferentes tipos de archivos electrónicos donde están plasmadas la información que la ARESEP produce y recibe.

Entre el periodo comprendido entre julio 2009 a diciembre 2012 se digitalizó los expedientes administrativos ET, OT, AU, RA, CE de los años 2006 al 2012. En el año 2012 se digitalizó la correspondencia interna y externa correspondiente a ese año.

Metodología de Digitalización de Expedientes.

La Digitalización de imágenes, se realiza mediante el proceso de escaneo de los folios originales de los expedientes para obtener una imagen digital de los mismos para esto se utiliza escáner industriales y el sistema 2020 que es la herramienta informática que se utiliza para administrar y publicar la imágenes que pasan los controles de calidad en la Web.

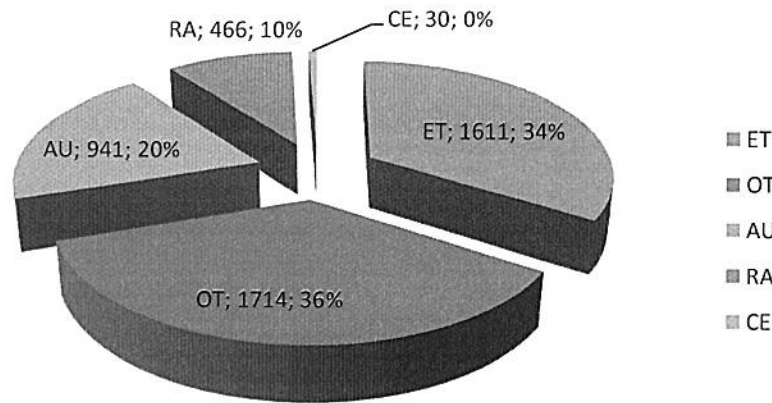
Resultados Obtenidos

- 1) Expedientes Digitalizados 4762 y accesibles por internet.

Tipo de Expedientes	Número de Expedientes	folios digitales
ET-2006	204	82174
ET-2007	220	155351
ET-2008	270	110727
ET-2009	217	102088
ET-2010	221	106797
ET-2011	252	98035
ET-2012	227	88769
Total de Expedientes ET	1611	743941
Expedientes OT	Número de Expedientes	Folios Digitales
OT-2006	152	26034
OT-2007	503	65646
OT-2008	369	71073
OT-2009	229	27315
OT-2010	133	32971
OT-2011	145	23738
OT-2012	183	23470

Total de Expedientes OT	1714	270247
Expedientes AU	Número de Expedientes	Folios Digitales
AU-2006	191	13339
AU-2009	291	12815
AU-2010	207	11613
AU-2011	252	12312
AU-2012	489	20989
Total de Expedientes AU	941	71068
Total Expedientes RA	466	196667
Total Expedientes CE	30	3394
Total Expedientes	4762	1285317

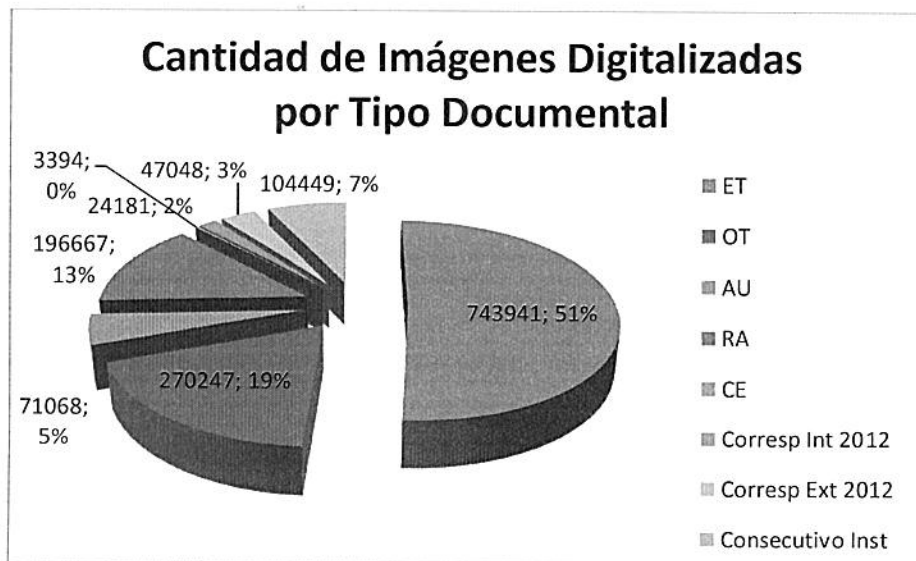
Cantidad de Expedientes digitalizados 2009 al 2012



- 2) Usuarios Internos con acceso al Sistema: 224 usuarios configurados, clasificados según el acceso que tienen a la información de sus respectivas áreas.
- 3) Usuarios Externos con acceso restringido: 497 usuarios de ARESEP tienen acceso a los expedientes mediante internet Incluyendo empresas como RECOPE, AYA, CNFL estos últimos entes tienen asociado múltiples expedientes de las quejas que se tramitan.
- 4) Los costarricenses tienen acceso a los expedientes público de Tipo ET, OT, RA, CE (refrendos, convenios, comisiones, metodologías y otros) a través de la Web institucional accediendo en el icono de Expedientes (archivador verde en la imagen siguiente)
<http://www.archivadordigital.com/ConsultaPublica/forms/Vision2020WebConsultaPublica.html>



- 5) Además de los expedientes, se digitalizó la correspondencia interna y externa del 2012 junto con el consecutivo institucional del 2009 al 2012, con la cual se podrá tener acceso a estos documentos desde la web facilitando proceso de búsqueda recuperación de la información y control de acceso.



- 6) En el 2012 se consolidó el proceso de dar al usuario interno y externo del sistema, información en formato digital que aportan los entes regulados o produce la ARESEP entre esta información destaca videos de audiencias y grabaciones de comparecencias, este servicio se dio a los expedientes ET, OT, AU, del 2012. Además para los expedientes RA la Intendencia de Transportes exporta las estadísticas al sistema visión 2020.



- 7) Se mejoró el actual sistema de mantenimiento de correspondencia a raíz de la digitalización.
- 8) a institución recibió un certificado por proyecto de Digitalización de Expedientes de prácticas promisorias en la Gestión Pública 3ra edición, entregado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y la Dirección General de Servicio Civil.



9) Producto de la digitalización se cambió el equipo informático del departamento, lo cual fue vital para exportar información de los discos duros locales a los servidores y visualizar con mejor calidad las imágenes, así como software especializado para convertir los formatos de los archivos clave para poder acceder a los videos de las audiencias.

10) Se creó cultura en los usuarios internos en consultar documentos en línea, prueba de esto es que los préstamos de expedientes físicos que salían del departamento bajo alrededor de un 60%.

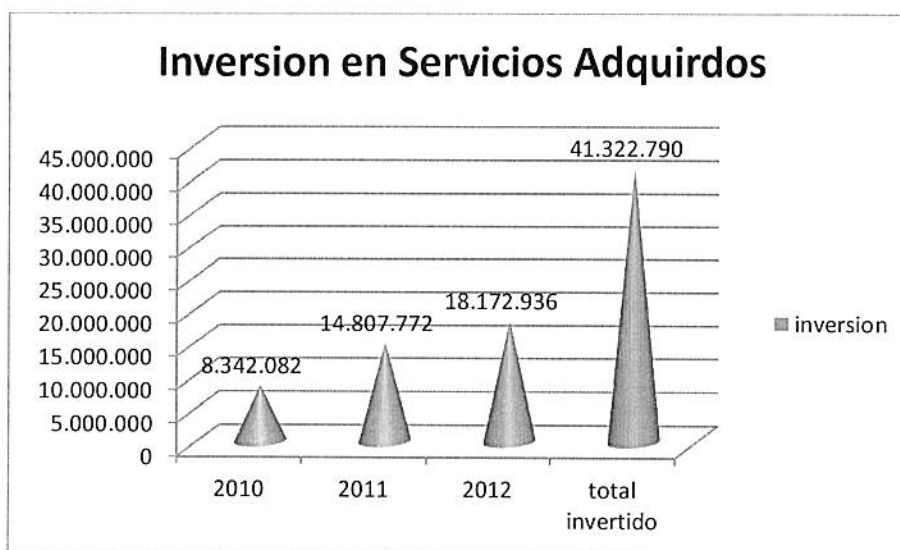
AÑO	2009	2010	2011	2012
TOTAL DE PRESTAMOS	1212	874	570	415

Costos del Proyecto:

Se invirtió en el proyecto

En el 2010 se invirtió un aproximado 8.342.082, en el 2011, 14.807.772 y en el 2012 18.172.936 de colones, en alquiler del software, hosting y el servicio de

escaneo, el ascenso en la inversión se debe que en el 2011 y 2012 no hay restricciones en número de usuarios en el sistema y el módulo especial para los usuarios externos tengan acceso a su expedientes de forma segura y personal.



Conclusión:

EL proyecto de Digitalización al DEGD le permitió aportar aún más como departamento a los objetivos institucionales y a la política de transparencia de la institución, coadyuvando a la Dirección General de Participación al Usuario, en dar un mejor servicio al usuario y sin detrimento de nuestras funciones y objetivos que se buscaba con la digitalización de la información, a la vez nos permitió una relación de cooperación más estrecha con el Departamento de Tecnología de la Información, la cual va ser clave para desarrollar y realizar otros proyectos de gestión documental, en lo referente a gestión de documentos electrónicos de acuerdo a lo corresponde a cada área.

Estado de autoevaluación del Sistema de Control Interno:

Este Departamento ha apoyado y lo continuará haciendo, todos los procesos de esta actividad, a través de implementación de recomendaciones, apoyar a la Comisión y ejecutar las medidas correctivas que se consideren oportunas y aplicables a sus competencias. (Anexo 1)

Logros obtenidos

El Departamento de Gestión y Documentación aportó a la institución la base para la transparencia y la correcta gestión administrativa de la institución. Además, de crear los metadatos de los documentos para que sean accesibles a través de los sistemas de información de la institución (SAU), con lo cual los funcionarios de la institución pueden ejecutar sus labores con la debida información.

El DEGD en cuanto a la gestión documental: es la que conforma y da trámites a los diferentes tipos de expedientes que existen, atención usuarios internos y externos y servicio de mensajería interna.

El DEGD preside el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED) que determina la vigencia administrativa y legal de los documentos que produce y recibe la institución. Sometió a Conocimiento de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos las Tablas de Plazos de la ARESEP, del total de 20 Tablas, solo una no se aprobó que corresponde a la Secretaría de Junta Directiva.

Se logró la aprobación de las Tablas de Plazos de los expedientes remitidos por la desaparecida Oficina de Control de Radio, cuyas funciones son ejercidas por la SUTEL, se eliminó un total de 30 metros correspondientes a expedientes de uso de frecuencia denegadas de 1955 a 2008.

Además, el DEGD junto con otras áreas de la institución brinda acceso a los costarricenses y al resto del mundo, de la información que produce la institución por medio de la digitalización y accesibilidad de los expedientes administrativos del 2012 y otros años por medio de internet, proyectando así la

información y conocimiento de la institución globalmente, a la vez que fomenta la transparencia en sus procesos, ya que literalmente todo el mundo tiene acceso a sus procesos generados.

Recomendaciones:

Debido a que desde el 2009 y hasta el 14 de febrero del año curso, solo se contaba con dos profesionales en archivística, uno con recargo de la jefatura y el otro abocado al proyecto de digitalización, el Departamento de Gestión y Documentación, no ha podido llevar a cabo varias de las funciones encomendadas en la Ley del Sistema Nacional de Archivos 7202 y su Reglamento. Asimismo, por el poco espacio que tiene el Departamento no se ha podido recibir las transferencias documentales de los archivos de gestión de la institución.

Con respecto al espacio, en el presupuesto del 2011, se presupuestó el contenido para el alquiler de una bodega especializada en guardar documentos, se hizo la solicitud a principios del 2012 para el alquiler de la misma, pero no prosperó esta diligencia, lo que ha hecho que los archivos de gestión estén saturados de documentos, que posiblemente muchos de estos ya se pudieron haber sido eliminados porque ya cumplieron la vigencia administrativa indicadas en las Tablas de Plazos, debidamente aprobadas por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

Dado lo anterior, es necesario que el Departamento cuente con personal especializado y el espacio físico correspondiente para poder llevar a cabo las funciones que tiene que cumplir.

Es importante que la Institución brinde seguridad al área del Departamento de Gestión y Documentación, ya que es el área donde se conserva el fondo documental de la institución, varios documentos han sido declarados de valor permanente por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación Documental, los cuales hasta que cumplan los 20 años pueden ser transferidos al Archivo Nacional y otros que por el contenido, no deberían estar tan expuestos.

1590

ANEXO 1

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DE RIESGOS
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DOCUMENTACIÓN
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Unidad Organizacional
Realizado por:

Departamento de Gestión y Documentación
Luciano Enfríad Rovelo, Patricia Vega Sánchez

Fecha de revisión:
Revisado por:

02/05/2012
Patricia Sánchez Carvajal

Objetivo del proceso	No. Riesgo	Descripción del riesgo		Evento	Consecuencia	Clasificación del riesgo según la		
		Causa				Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
Registrar y asignar el área funcional de la documentación entrante para enviar la documentación a las áreas institucionales adecuadas para el trámite de la misma.	001-DEGD	1- Desinformación del DEGD respecto a los cambios y trámites que resuelve cada área de la institución. 2- Errónea elección del dato del área funcional en la base de datos 3- El archivo de la documentación en expedientes incorrectos 4- Los funcionarios que atienden al público son los mismos que registran la documentación entrante		Podrían presentarse errores al asignar el área funcional de la documentación entrante a la institución	1- Designar incorrectamente el área funcional de la documentación. 2- Atrazo en los trámites de las áreas afectadas. 3- Pérdida de información 4- Duplicación de trabajo. 5- Que la áreas tengan acceso a información que no les compete o información confidencial.	Interno	Humanos Métodos trabajo- Procesos	Capacitación - Madurez -Calidad
	002-DEGD	1- Documentos sin suficientes metadatos 2- Capacitación al personal 3- Desinterés del usuario interno. 4- Falta de estandarización de las descripciones de los registros del sistema de información (SAU)		Posible dificultad para recuperar la documentación debido a registros inadecuados en el sistema información institucional	1- Dificultad para recuperar la documentación debido a registros inadecuados en el sistema de información institucional. 2- Retrasos en los trámites o procesos de las áreas de afectadas. 3- Mayor inversión de tiempo realizando búsquedas de documentación. 4- Pérdida de credibilidad del departamento a nivel institucional	Interno	Recurso Humano Métodos trabajo	Cultura Organizacional Disponibilidad

Objetivo del proceso	Descripción del riesgo			Clasificación del riesgo según la			
	No. Riesgo	Causa	Evento	Consecuencia	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
Procesar las remisiones documentales de las áreas de la institución de acuerdo a las metodología archivística, para la adecuada administración del fondo documental de la ARESEP	003-DEGD	1-Similitud de nombres de organizaciones en la base de dato correspondientes. 2-Cantidad de registros en el sistema. 3- Carga de trabajo de los funcionarios que registran documentos externos e internos con referencias erróneas, debido al uso de machotes.	Podría afectarse los intereses a los usuarios externos de la ARESEP por el inadecuado registro de la información que aporta.	1- Afectación de los intereses de los usuario externos por el inadecuado registro de la información que aporta 2- Demandas por daños y perjuicios 3- Pérdida de tiempo para realizar los tramites y presentación de recursos por el usuario(s) afectado(s) 4- Pérdida de credibilidad e imagen del DEGD y principalmente la institución.	Externo Interno	Usuarios	Tramites Expectativa
	004-DEGD	1- Falta de espacio en el Archivo institucional 2- Cargas de trabajo prioritario impide la realización de esta labor. 3- Tablas de Plazos de Vigencia y Conservación Documental desactualizadas porque no han sido aprobadas por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación Documental.	Que los archivos de gestión eventualmente no realicen las transferencias documentales correspondientes	La no realización del proceso de transferencia documental de los archivos de gestión al DEGD 1- Incumplimiento con las normas legales vigentes. 2-Problemás de espacio para las áreas administrativas 3- Traspapeleo y posible perdida de información 4-Desorganización de la información	Externo	Instituciones	Órganos de Control
	005-DEGD	1-Desconocimiento del encargado(a) del archivo gestión. 2-Falta de espacio para almacenar la documentación en las áreas. 3-Inadecuada clasificación de los documentos por parte de los archivos de gestión.	Eventual eliminación indebida de la documentación por las áreas de la ARESEP	1- Eliminación indebida de la documentación por las áreas de la ARESEP 2- Problemas legales y penalizaciones a los involucrados y alta gerencia. 3- Indefensión por parte de la institución por no contar con los documentos requeridos en diferentes procesos. 4- Indemnizaciones elevadas en lo monetario	Interno	Recurso Humano Métodos de trabajo	capacitación Control

Objetivo del proceso	No. Riesgo	Descripción del riesgo		Evento	Consecuencia	Clasificación del riesgo según la		
		Causa				Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
	006-DEGD	1-El espacio físico del DEGD no cuenta con las medidas de seguridad idóneas requeridas para una adecuada administración de la información 2- Posibilidad de acceso de personas no autorizadas al área. 3- Carencia de tecnología en materia de seguridad para el área.		Podría darse la sustracción de documentos que las diferentes áreas de la institución remitan al Departamento para su custodia.	1-Consecuencias penales 2-Deterioro de la imagen institucional y del departamento. 3- Deterioro de la transparencia institucional. 4-Problemas de índole judicial Jerarcas y titulares subordinados.	Interno	Tecnología de Información Estratégico	Infraestructura Políticas y Toma de decisiones
Dar acceso a los usuarios internos y externos que solicitan información para realizar eficiente y eficazmente los tramites correspondientes	007-DEGD	1- Abuso en el ejercicio de las funciones. 2- Tener acceso a información que esta en plena fase de gestión administrativa 3-Falta de formación (creer que toda información que custodia un ente publico es de dominio público)		Se podría proporcionar información indebida a los usuarios internos o externos de tramites que no les corresponden	Proporcionar información indebida a los usuarios internos o externos de tramites que no les corresponden 1- Dar servicios de información que no son competencia del departamento. 2- Violación de derechos a terceros provocando acciones de demandas, recursos, etc. 3- Que entes externos tengan acceso a la información antes de la respectivas antes que áreas de ARESEP	Interno	Recurso Humano Métodos de trabajo	Capacitación de Control
	008-DEGD	1- Atender a los usuarios internos y externos de la SUTEL. 2- Falta de aptitud de los usuarios. 3- Falta de capacitación al usuario interno sobre el sistema de información de la ARESEP (SAU) No hay directriz clara y definida de quien debe capacitar al los nuevos funcionarios.		Puede darse que el usuario interno y externo deba esperar más tiempo para ser atendido en el DEGD 1- El usuario debe invertir mayor de tiempo para ser atendidos en el DEGD. 2- Que el usuario externo debe desplazarse hasta las instalaciones de la institución. 3-Deterioro de la imagen del departamento y la institución	El usuario interno y externo debe esperar más tiempo para ser atendido en el DEGD 1- El usuario debe invertir mayor de tiempo para ser atendidos en el DEGD. 2- Que el usuario externo debe desplazarse hasta las instalaciones de la institución. 3-Deterioro de la imagen del departamento y la institución	Interno	Recurso Humano Métodos de trabajo	Capacitación de Control

Objetivo del proceso	No. Riesgo	Descripción del riesgo		Consecuencia	Clasificación del riesgo según la		
		Causa	Evento		Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
	009-DEGD	1- Traspapeo de información en la actividad de fotocopiado. 2- Confusión entre expedientes originales y los expedientes espejos. Falta de formación al usuario	Posible pérdida de documentos por parte de los usuarios internos y externos que accedieron a la información custodiada por el DEGD	Perdida de información por parte de los usuarios internos u externos que acceden a la información custodiada por el DEGD. 1- Problemas en el ámbito penal para funcionarios involucrados. 2- Información ya no disponible para otros usuarios 3- Afectación en la rendición de cuentas.	Interno	Recurso Métodos de trabajo	Capacitación de Control

009-DEGD

SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL

SELECCIÓN DE MEDIDAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Unidad organizacional
Realizado por:
Revisado por:

Departamento Gestión y Documentación
Luciano Unfried Rovello Patricia Vaya Sánchez
Patricia Sánchez Carvajal

			Cambio nivel de riesgo con las medidas											
Riesgo (en orden de prioridad) para ser administrado	Evento asociado al riesgo	Medidas propuestas	Probabilidad	Magnitud consecuencia	Puntaje obtenido	Nuevo nivel de riesgo c/medidas	Costo de la medida/s nuevas	Análisis costo/ beneficio	Capacidad e idoneidad para cumplir la medida propuesta	Cumplimiento con el interés público/ resguardo Hacienda Pública	Existe viabilidad técnica y jurídica para aplicarla	Medidas seleccionadas	Vinculación Con PEI, POI, Plan de trabajo	Observaciones
006 DEGD	Podría darse la sustracción de documentos que las diferentes áreas de la institución remitan al Departamento para su custodia.	1-Los funcionarios del DEGD al final de su jornada laboral darán custodia a la documentación que no pudieron procesar dentro de los estantería compacta, ya que es el único lugar del departamento que cuenta con mediana seguridad. 2. Los funcionarios no dejarán al final de su jornada laboral expedientes en sus estaciones de trabajo, estos deberán ordenarse en su lugar respectivo u bien custodiarse con el resto de la información a procesar en depósito de la estantería compacta. 3- Solicitar la colaboración al departamento de la ARESEP, encargado de la seguridad, para que los oficiales reporten si encontraron documentos en la estaciones de trabajo de los funcionarios del DEGD.	2	2	4	medio	Medio	Beneficio mayor al costo	Si la tienen	Si cumple	Es viable	Se selecciona		
004-DEGD	Que los archivos de gestión eventualmente no realicen las transferencias documentales correspondientes	La Jefatura del DEGD dará seguimiento a las medidas existentes que buscan solucionar el problema de espacio del departamento recurso necesario para poder realizar el proceso de la transferencia documental, los cuales son buscar la aprobación para que el DEGD pueda contar con los servicios una empresa de custodia de documentos, gestionar ante las autoridades de la ARESEP el apoyo necesario para ya no brindar el servicio administración documental a la SUTEL. El seguimiento será a través de comunicados verbales y escrito hasta que las autoridades de la ARESEP acepten la ejecución de las medidas.	2	2	4	medio	Medio	Beneficio mayor al costo	Si la tienen	Si cumple	Es viable	Se selecciona		

**SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DE RIESGOS
ARESEP
PLAN DE ADMINISTRACION DE RIESGOS**

Unidad organizacional
Realizado por:
Revisado por:

Departamento de Gestión y Documentación
Luciano Unfried Rovelo Patricia Vaga Sánchez
Patricia Sánchez Carvajal

Medidas seleccionadas	Actividades	Objetivo de la medida	Responsables	Plazo	Resultado Esperado	Indicadores de Cumplimiento
1-Los funcionarios del DEGD al final de su jornada laboral diaria deberán custodiar la documentación que no pudieron procesar dentro de los estantería compacta, ya que es el único lugar del departamento que cuenta con mediana seguridad. 2. Los funcionarios no dejarán al final de su jornada laboral expedientes en sus estaciones de trabajo, estos deberán ordenarse en su lugar respectivo u bien custodiarse con el resto de la información a procesar en deposito de la estantería compacta. 3-Solicitar la colaboración al departamento de la ARESEP, encargado de la seguridad, para que los oficiales reporten si encontraron documentos en la estaciones de trabajo de los funcionarios del DEGD.	1-Al finalizar la jornada laboral de cada funcionario del DEGD este resguardara en un lugar previamente seleccionado la documentación interna, externa o expedientes dentro de la estantería compacta. 2- El último funcionario en cumplir la jornada laboral diaria inspeccionara las estaciones de sus compañeros guardara información de ser necesario y será responsable de cerrar la estantería compacta. 3-El funcionario que custodie la información de otro compañero, reportara el evento a la jefatura del departamento y al compañero involucrado; la jefatura tomara las medidas que considere apropiadas.	Buscar el apoyo de la administración superior de la ARESEP, para obtener el espacio necesario para poder recibir las documentación de los Archivos de Gestión y cumplir así con este proceso que esta normado por la ley 7202 y su reglamento.	Funcionarios del DEGD	Julio 2012 a	Que la información que custodia el DEGD en sus instalaciones de trabajo, no sea fácilmente accesible para cualquier funcionario que ingrese sin autorización al departamento después de la hora finalización de la jornada laboral.	Reporte mensual elaborado por todos los funcionarios del departamento sobre la aplicación de la propuesta.

18/07/2012

La Jefatura del DEGD dará seguimiento a los medidas existentes que buscan solucionar el problema de espacio del departamento recurso necesario para poder realizar el proceso de la transferencia documental, los cuales son buscar la aprobación para que el DEGD pueda contar con los servicios una empresa de custodia de documentos, gestionar ante las autoridades de la ARESEP el apoyo necesario para ya no brindar el servicio administración documental a la SUTEL. El seguimiento será a través de comunicados verbales y escrito hasta que las autoridades de la ARESEP acepten la ejecución de las medidas.	1- La Jefatura del DEGD recordara a la autoridades de la ARESEP, por medio formales la necesidad de espacio del departamento y la consecuencia de no poder realizar las remisiones de los Archivos de gestión al Archivo Central y las responsabilidades del caso. 2- El DEGD informara a los máximos jefarcas de la ARESEP de todas las quejas de los directores, jefes que son los responsables de los Archivos de Gestión de la institución sobre imposibilidad de remitir la documentación.	Obtener espacio necesario y adecuado para que el Archivo Central pueda aceptar la remisiones de los Archivos de Gestión.	Patricia Sánchez Carvajal	Setiembre- Octubre 2012	Recibir la totalidad de los documentos que los archivos de gestión deban de remitir al Archivo Central	Informe de la situación del Archivo ante las autoridades institucionales y la Dirección General del Archivo Nacional.
1- Asignar a un funcionario para que realice una propuesta para desarrollar una herramienta en el SAU que permita disminuir la probabilidad de asignar por error material a un documento una área funcional inapropiada para su respectivo tramite. 2- El funcionario asignado debe coordinar al DETI la propuesta planteada en Octubre del 2012 vía SA para el desarrollo de la herramienta y coordinar con DETI lo necesario para el eventual desarrollo de la herramienta de validación. 3- Informar al DETI en Diciembre, vía SAS los cambios requeridos en el sistemas para implementar la propuesta.	Analizar el proceso de registro y asignación del área funcional, para con base a este análisis plantear una propuesta de mejora la Sistema SAU al DETI. El funcionario designado deberá plantear por escrito la propuesta de mejora el DETI por medio del SAS. deber atender dudas del funcionario del DETI. El funcionario designado debe estar pendiente del pronto trámite de la solicitud. El funcionario designado debe aprobar o no la aplicación desarrollada por el DETI por medio del SAS.	Mejorar el proceso de registro y asignación del área funcional de la información documental entrante, brindándoles a los funcionarios del DEGD soluciones informáticas para que estos mejoren la calidad de este proceso.	Patricia Sánchez Carvajal/Lucia no Unfried Rovelo.	Octubre- Diciembre	Una nueva herramienta informática sencilla de utilizar dentro del sistema SAU que permita la mejora de la actividad de registro y asignación del área funcional dentro del SAU.	Informe de labores por parte del funcionario designado dirigido a la Jefatura del DEGD.