

# **Presidencia de la República Dirección General de Servicio Civil**



## ***Política de Valoración del Riesgo***

---

### ***Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional***

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Luis Segura Segura	Nombre: Olman Jiménez Corrales	Nombre: Hernán A. Rojas Angulo
Cargo: Analista UPI	Cargo: Director ADE	Cargo: Director General
Firma: <i>Original firmado { Luis Segura S.</i>	Firma: <i>Original firmado { Olman Jiménez</i>	Firma: <i>Original firmado {Hernán A. Rojas.</i>

 <b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Código: PE-1-PO-15
<b>Política de Valoración del Riesgo</b>	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 17/02/2015
	Página 2 de 8

## INTRODUCCIÓN

En sometimiento a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno N° 8292 y particularmente en las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE, sobre la *Valoración de Riesgos* (componente funcional del *Sistema de Control Interno*) y la pertinencia de contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional; la Dirección General de Servicio Civil realizó un esfuerzo para definir las pautas generales a lo interno de la institución, conducentes a la operatividad del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.

Precisamente, la Política de Valoración del Riesgo a presentarse seguidamente, radica en un marco de acción lógico y consistente, que describe la actitud asumida y continuada en el tiempo para la aplicación y desarrollo sistematizado de la Valoración de Riesgos como componente funcional del Sistema de Control Interno. Ésta política, según las disposiciones establecidas por la misma, será complementada con un marco estratégico y normativo, conformando así un Modelo Orientador mediante el cual la Dirección General de Servicio Civil asegurará el funcionamiento, permanencia, evaluación y perfeccionamiento del SEVRI en aras de cumplir con sus objetivos, incluidos en esos el apego a la normativa.

## MARCO LEGAL APLICABLE

La normativa emitida por la Asamblea Legislativa y la Contraloría General de la República, que regula la Valoración de Riesgos en entes y órganos sujetos a la fiscalización del órgano contralor, yace en la Ley General de Control Interno N° 8292, específicamente en los artículos 14 y 18, y en la Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE.

- Ley General de Control Interno:

*“Artículo 14 Valoración de Riesgo: En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los Titulares Subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales.*

 <b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Código: PE-1-PO-15
<b>Política de Valoración del Riesgo</b>	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 17/02/2015
	Página 3 de 8

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse en un nivel de riesgo organizacional aceptable.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

“Artículo 18 Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional. Todo ente u órgano deberá contar con un sistema de valoración de riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea 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.

La Contraloría General de la República establecerá los criterios y directrices generales que servirán de base para el establecimiento y funcionamiento del sistema en los entes y órganos seleccionados...”

- Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional:

Las Directrices D-3-2005-CO-DFOE, brindan una exposición detallada de los elementos y fundamentos que apoyarán el establecimiento, ejecución y mejora del SEVRI. En esas se define el SEVRI como el “conjunto organizado de elementos que interaccionan para la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales”.

Finalmente, como motivo medular de lo tratado a continuación, precisa indicarse que, las referidas directrices disponen para todas las organizaciones afectadas, el deber de establecer entre otros elementos, una política de valoración del riesgo institucional en la cual, se expresen los objetivos de la valoración del riesgo, el compromiso del Superior Jerárquico para su cumplimiento, los lineamientos institucionales para el establecimiento de niveles de riesgo aceptables y la definición de prioridades en la organización en relación con la valoración de riesgos.

En el caso particular de la Dirección General de Servicio Civil, los lineamientos a los que hace mención las Directrices D-3-2005-CO-DFOE, incorporará entre otros aspectos, la especificación de la instancia que aprobará la normativa interna e instrumentos para el funcionamiento del SEVRI y la estrategia para la Valoración del Riesgo Institucional, siendo esos los elementos que, en lo sucesivo se integrarán a la política a exponer, para conformar el Modelo Orientador propio de ese Sistema.

# I-MARCO GENERAL

Ilustración 1



## Política de Valoración del Riesgo

---

En este apartado se presenta la política que institucionalmente se utilizará como referente para el desarrollo y funcionamiento del SEVRI, el cual servirá como medio de mejora continua en los procesos que se realizan.

Además de enunciar la política concreta para la valoración del riesgo institucional, en apego a lo dispuesto por las *Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional*, se expondrán los objetivos de la valoración del riesgo, el compromiso del Director General en pro de su cumplimiento, los lineamientos institucionales básicos para el establecimiento de niveles de riesgo aceptables, asimismo la definición de prioridades en institución en relación con el tema de valoración de riesgos.

### *Política*

La Dirección General de Servicio Civil mantendrá de manera continua y permanente un enfoque de valoración de riesgos, garantizando la adecuada administración y mitigación de situaciones riesgosas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, exigencias normativas y requerimientos de los usuarios.

### *Objetivo General*

Cumplir con la normativa inherente a Control Interno y con los objetivos establecidos para la Dirección General de Servicio Civil, a través de un sistema basado en gestión de riesgos, que permita ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable e integre la información resultante a la planificación estratégica, favoreciendo la mejora continua en los procesos de la institución.

### *Objetivos Específicos*

 <b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Código: PE-1-PO-15
<b>Política de Valoración del Riesgo</b>	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 17/02/2015
	Página 5 de 8

- Fomentar en la Dirección General de Servicio Civil una cultura de gestión basada en la administración de riesgos.
- Mantener el funcionamiento y madurar el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional como una herramienta para la planificación institucional.
- Prevenir y reducir el acontecimiento de eventos que puedan impactar de manera perjudicial la gestión y objetivos de la Dirección General de Servicio Civil.
- Mejorar de manera continua los procesos de la institución utilizando el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional como herramienta de apoyo estratégico.

### *Compromiso del Superior Jerárquico*

El Director General se compromete a promover y apoyar las gestiones para que la Valoración de Riesgos se incorpore de manera integral y sistemática en las actividades realizadas por la Dirección General de Servicio Civil para potenciar la consecución de sus objetivos. Para ello participará de manera activa en tomar decisiones dirigidas al funcionamiento, mantenimiento, evaluación y perfeccionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional; asegurar un adecuado sistema de documentación y comunicación de riesgos así como de las actividades asociadas a su valoración; proveer según las capacidades institucionales, los recursos para la operación del Sistema; y promover la participación de diversos actores que puedan contribuir.

### *Lineamientos Institucionales*

1. La Dirección General de Servicio Civil se compromete, según las prioridades y posibilidades institucionales, a dotar los recursos necesarios para mantener, evaluar y perfeccionar, de forma gradual y constante el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.
2. Para el funcionamiento del SEVRI y concretar el marco general de acción lógico en materia de Valoración de Riesgos acá descrito, el Director de Desarrollo Estratégico estará facultado para aprobar la normativa interna e instrumentos para el funcionamiento del SEVRI y la estrategia para la Valoración del Riesgo Institucional, aspectos que serán integrados a la presente política para conformar un Modelo Orientador para ese Sistema.
3. Se identificarán, analizarán, evaluarán, administrarán y se revisarán los riesgos institucionales, según la capacidad para administrarlos y cumplir con los objetivos institucionales trazados, sin que las acciones conlleven a costos excesivos.
4. Se promoverá la coordinación entre las unidades y áreas de la Dirección General de Servicio Civil, para las diferentes actividades que comprende la valoración de riesgos, gestión que estará a cargo del Área de Desarrollo Estratégico, especialmente con la participación de la Unidad de Planificación Institucional y con apoyo del Director General.

 <b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Código: PE-1-PO-15
<b>Política de Valoración del Riesgo</b>	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 17/02/2015
	Página 6 de 8

5. Se establecerán programas de sensibilización para los servidores de la Dirección General de Servicio Civil, enfocado en la instauración y fortalecimiento de una cultura de riesgos, para garantizar el efectivo establecimiento y mejora del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.
6. Las capacitaciones en materia de Valoración de Riesgos deberán propiciar la participación activa de los funcionarios y promover la obtención de resultados.
7. Se establecerán equipos de enlace estratégicos para desplegar las actividades inherentes al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, los cuales a su vez, se comprometen a transferir la información generando un efecto multiplicador para el resto de los servidores, de manera que, en general exista conocimiento y participación en la valoración de riesgos.
8. Todos los servidores tendrán la responsabilidad de participar activamente, según se requiera, en las actividades definidas para mantener, perfeccionar y evaluar el SEVRI, además deberán mantener registros de trabajo que permitan documentar adecuadamente el proceso de Valoración de Riesgos.
9. Toda la gestión relacionada con el desarrollo del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, será apoyada por los Titulares Subordinados y Superior Jerárquico, procurando oportunidad en decisiones o avales para una ágil implementación en el área y/o unidad.
10. Las medidas para la administración del riesgo, consideradas como necesarias y propuestas por los servidores, deberán ejecutarse en los diferentes procesos, subprocesos y actividades generales en las que sean pertinentes.  
Tales medidas así como sus resultados, serán evaluados constantemente con el propósito de determinar la eventual pertinencia de hacer ajustes y proceder con esos de manera oportuna.
11. Para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el establecimiento de una cultura institucional de planificación apoyada en la valoración de riesgos, que favorezca el logro de los objetivos institucionales, las labores en la Dirección General de Servicio Civil estarán apegadas al siguiente marco de lineamientos específicos, a los que establezca la ley y demás normativa interna:
  - a. Servicio:
    - i. Conservar una actitud ética, honesta y transparente en la atención y solución de trámites, cumpliendo con la normativa vigente para que se propicie una imagen institucional de mejora continua en el servicio.
    - ii. Procurar de manera constante la agilidad en los trámites con el fin de resolver con oportunidad las necesidades de los usuarios.
    - iii. Brindar un servicio con calidad caracterizado por una atención efectiva y eficiente.
    - iv. Generar adaptabilidad en los medios tecnológicos que se implementen en la institución con el fin de minimizar el tiempo de tramitación, así como brindar seguridad, eficiencia y eficacia.

 <b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Código: PE-1-PO-15
<b>Política de Valoración del Riesgo</b>	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 17/02/2015
	Página 7 de 8

- v. Mantener una selección del personal idóneo para la atención de público y mantener un proceso de capacitaciones para intervenir y lograr la mejor vinculación según lo que se espera en el cargo.
- vi. Establecer en los procesos de planificación estratégica, la promoción de mejoras en la infraestructura para la comodidad y seguridad de servidores y usuarios.
- vii. Evaluar y fortalecer a la Contraloría de Servicios, enfocándose en la captación y efectiva resolución de quejas, así como en su registro para una realimentación sistemática de los procesos.
- b. Comunicación y coordinación:
  - i. Asegurar la efectividad de los mecanismos de comunicación y divulgación para los usuarios, tendientes a la proyección de la imagen institucional y exposición de servicios.
  - ii. Fortalecer los canales internos de comunicación y coordinación, con el fin de erradicar brechas en información e interrupciones en los procesos que demanden participación conjunta, y propiciar una cultura de servicio al usuario interno.
- c. Ética y valores:
  - i. Potenciar la interiorización de los conceptos que vinculan el control interno con la gestión sustantiva de cada Unidad o Área.
  - ii. Inculcar valores para potenciar medidas de control dirigidas a evitar actos de corrupción.
  - iii. Continuar con el fomento de una cultura de rendición de cuentas y transparencia.
- d. Administración de recursos:
  - i. Asegurar la asignación de recursos de acuerdo con las prioridades.
  - ii. Aprovechar de manera eficiente los recursos asignados.
- e. Control:
  - i. Propiciar la interiorización de los principales conceptos del control interno entre los servidores.
  - ii. Establecer los procedimientos oportunos para el seguimiento de las medidas que se establezcan.
- f. Gestión del recurso humano:
  - i. Fortalecer la cultura de riesgos en la institución.
  - ii. Fortalecer los procesos de capacitación.
  - iii. Utilizar indicadores que permitan aprovechar la actividad de evaluación del desempeño.
- g. Infraestructura física y tecnológica:
  - i. Promocionar la asignación de recursos tecnológicos en procura de mejorar la gestión institucional.

 <b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Código: PE-1-PO-15
<b>Política de Valoración del Riesgo</b>	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 17/02/2015
	Página 8 de 8

- ii. Procurar la optimización del espacio físico y mobiliario para la adecuada atención de usuarios y comodidad de servidores.

### *Prioridades de la Institución*

La Dirección General de Servicio Civil se compromete a fortalecer el desarrollo de su gestión apoyándose en el Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional, con el propósito de incrementar los parámetros e instrumentos de control en los aspectos de mayor importancia y sensibilidad para la función de la institución y que a la vez, le permitan evitar y/o disminuir la afectación de los riesgos asociados.

En consecuencia, la Dirección General de Servicio Civil establece las siguientes prioridades institucionales para la apropiación del SEVRI:

1. Para el funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, se utilizarán los objetivos de las unidades y áreas institucionales, priorizando en aquellas unidades que lo requieran según se determine por el mismo Sistema de acuerdo con el nivel riesgo resultante.  
En procura de una gestión de riesgos más detallada, la Administración podrá disponer que instancias específicas realicen un proceso de Valoración de Riesgos basándose en los procedimientos y no solamente en los objetivos, ello con motivación apoyada en los resultados brindados por el Sistema y su combinación con el grado (concreto o posible) de afectación a los objetivos o imagen institucional, considerándose entre otros aspectos, el nivel de sensibilidad inherente a la gestión del área o unidad respecto al usuario o ciudadanía en general.
2. Cuando se presenten cambios drásticos en el entorno interno y externo, se hará de manera particular una revisión y actualización de los riesgos en los objetivos y procedimientos que puedan resultar afectados.
3. Se generarán y fortalecerán procesos de capacitación a lo interno de la institución, con el objetivo, de interiorizar los conocimientos inherentes a Control Interno y la cultura de riesgo, que propiciarán el ambiente idóneo para el funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.
4. Se impulsará la continuidad del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional para incorporarlo en la planificación institucional y potencializar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la atención de las unidades y/o áreas que muestren mayor nivel del riesgo.
5. Se trabajará en el desarrollo de una herramienta para la gestión de información relacionada con la Valoración de Riesgos, integrándola con la información derivada de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno y en conjunto se ligen a la planificación operativa institucional.