análisis de impacto y plan de mitigación

Documento final: Dependencias

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Gestión de Continuidad Operativa, 2016

# Mantenimiento Vehicular

## Procesos Críticos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos de su organización | | | | |
| Dependencia | Gestión de Recursos Económicos | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| *Reportes de avería, Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Preventivo.* | Reportes de avería. | A | A | ALTO |
| Mantenimiento correctivo | A | A | ALTO |
| Mantenimiento preventivo | M | B | BAJO |

## Análisis de Impacto a la Operación

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (Mantenimiento Vehicular) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | ***Unidad de Mantenimiento Vehicular.*** | | | Hecho por | | | | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez | | | | | | | | | | |
|
| Fecha de Revisión | | | | 29/09/2016 | | | | | | | | | | |
| Aprobado por | | Allen Moya Solano | | | Fecha de Aprobación | | | | 29/09/2016 | | | | | | | | | | |
| Misión de la Organización | | Brindar a la sociedad costarricense protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentran amenazados por incendios y situaciones de emergencia, basados en los más As principios humanos y en la búsqueda permanente de la excelencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso o función | | Reporte de avería | | | Responsable | | | | Alejandra Gómez Martínez. | | | | | | | | | | |
| A | B | C | | | D | | | E | F | | | | G | | H | I | | | |
|  | Proceso Critico | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | | | Describa los controles existentes | | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos | | | | Severidad del Impacto  A/M/B | | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No | | | |
| 1.1 | Reportes de avería | Estaciones de Bomberos. | | | Informe de reportes de avería diarios | | | Si | 1.Incumplimiento Legal | | | | N/A | | N/A | N/A | | | |
| Vehículos de operaciones | | | 2. Penalización Legal | | | | M | | B | NO | | | |
| Servicios Generales | | | 3. Información Gerencial Errónea | | | | B | | B | NO | | | |
| Investigación de incendios | | | 4. Interrupción de la Operación | | | | M | | B | NO | | | |
| Tecnologías de información | | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | | N/A | | N/A | N/A | | | |
| Academia Nacional de Bomberos | | | 6.     Pérdida de Imagen | | | | M | | B | NO | | | |
| 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | | M | | B | NO | | | |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | B | | M | NO | | | |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | | A | | M | SI | | | |
| Proceso o función | | Mantenimiento Correctivo | | | Responsable | | | | Francisco León Vásquez | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Mantenimiento Correctivo | Estaciones de Bomberos. | | | Hoja de control de expedientes y sus respectivos indicadores | | | Si | 1.     Incumplimiento Legal | | | | M | | B | NO | | | |
|  |  | Vehículos de operaciones | | | 2.    Penalización Legal | | | | M | | B | NO | | | |
| Servicios Generales | | | 3.    Información Gerencial Errónea | | | | B | | B | NO | | | |
| Investigación de incendios | | | 4.     Interrupción de la Operación | | | | A | | M | SI | | | |
| Tecnologías de información | | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | | M | | B | NO | | | |
| Academia Nacional de Bomberos | | | 6.     Pérdida de Imagen | | | | M | | B | NO | | | |
| Talleres externos proveedores | | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | | B | | B | NO | | | |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | A | | | M | SI | | | |
|  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | A | | | M | SI | | |
| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Proceso o función** | | | **Reporte de avería** | | | **Responsable** | | | | **Alejandra Gómez Martínez.** | | | | | | | | | | |
| 1.3  Mantenimiento Preventivo | | | Estaciones de Bomberos. | Evolution | | Si | 1.     Incumplimiento Legal | | | | Baja | | | Baja | | | NO | | | |
| Vehículos de operaciones | 2.     Penalización Legal | | | | Baja | | | Baja | | | NO | | | |
| Servicios Generales | 3.     Información Gerencial Errónea | | | | Baja | | | Baja | | | NO | | | |
| Investigación de incendios | 4.     Interrupción de la Operación | | | | Baja | | | Baja | | | NO | | | |
| Tecnologías de información | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | | Media | | | Baja | | | NO | | | |
| Academia Nacional de Bomberos | 6.     Pérdida de Imagen | | | | Baja | | | Baja | | | NO | | | |
| Talleres externos proveedores | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | | Media | | | Baja | | | NO | | | |
|  | | | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | Baja | | | Baja | | NO | |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | | Media | | | Baja | | NO | |

## Plan de Mitigación

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Mantenimiento Vehicular) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Mantenimiento Vehicular* | Proceso | *Dicho plan de mitigación aplica tanto para Mantenimiento Correctivo como Preventivo.* |
|
| Proceso Crítico | *Reportes de avería y Mantenimiento Correctivo.* | Impacto/falla | *Se abarcan todos los impactos.* |
| Fecha | 30/09/2016 | Fecha de Revisión | *29/09/2016* |
| Aprobado por | Allen Moya Solano. | Fecha de Aprobación | *29/09/2016* |
|  | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | *Siguientes años* |
| Radios de Comunicación. | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Solicitar radio de comunicación. | Instalación y verificación de su funcionamiento. | Comunicado de disponibilidad de radio y clave. |
| Instalación y verificación de su funcionamiento. | Nombrar encargado. | Dar seguimiento de comunicación realizada |
|  | Capacitar sobre su funcionamiento. | Establecer forma de registro y seguimiento |
| Establecer clave de comunicación. | Dar seguimiento al uso dado. |
| Realizar pruebas de funcionamiento. |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | 75% | 100% | 100% |
| Reparación en la zona | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Realizar un inventario de talleres por cada zona | Evaluar talleres locales. | Actualizar los talleres con su información. |
| Crear una evaluación de los talleres para dar servicio en la zona. | Crear un registro de talleres. | Actualizar con nuevos talleres. |
|  | Delimitar y definir el tipo de reparación que se podrá realizar en los talleres. | Valorar crear un manual básico para las reparaciones de mayor demanda y complejidad autorizadas a cada taller. |
|  | Comunicar a los Jefes de Batallón los talleres factibles para reparaciones locales. |  |
| Registro para actualización de PCO |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | 50% | 100% | 100% |
| Móviles para atención en el sitio. | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Plan 360° feedback | Plan 360° feedback | Plan 360° feedback |
| Nota: antes de enviar la unidad se estará verificando el inventario de rutas para el desplazamiento de las móviles con el fin de que se optimice el tiempo y ruta a utilizar para su desplazamiento. | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | 50% | 100% | 100% |
|
| Servicio móvil de talleres externos. | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Identificar los talleres que disponen de talleres externos. | Qué reparaciones pueden realizar en el sitio. | Verificar la disponibilidad en el momento de la emergencia. |
| Definir cuales talleres pueden ofrecer servicio móvil. | Realizar una base de datos de cada taller. |  |
| Zonas que pueden cubrir en caso de solicitar servicios | Verificar disponibilidad en el momento de emergencia. |
| Nota: antes de enviar la unidad se estará verificando el inventario de rutas para el desplazamiento de las móviles con el fin de que se optimice el tiempo y ruta a utilizar para su desplazamiento. | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | 75% | 100% | 100% |

## Plan de Implementación

| Plan de Implementación (Mantenimiento Vehicular) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | | Fecha de inicio | Fecha de conclusión | Responsable |
| Varios. | Comunicación de plan de continuidad operativa a la unidad. (mediante oficio formal indicando su ubicación actual de forma digital y física). | 13/12/2016 | 31/01/2017 | Alejandra Gómez Martínez y Francisco León Vásquez con visto bueno de Allen Moya Solano. |
| Explicación del Plan de Continuidad Operativa en reunión mensual de la UMV. | 13/12/2016 | 28/02/2017 | Allen Moya Solano, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Reunión de trabajo de PCO. | 13/12/2016 | 31/01/2017 | Responsables de participación en PCO. |
| Comunicarse con la Academia indicando que son fundamentales para el PCO debido a que en caso de requerir un sitio alterno se estaría trasladando a un aula vacía. | 13/12/2016 | 31/01/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Comunicarse con jefes de batallón y explicar que en caso de que las instalaciones de la academia u otra dependencia cercana no se pueda utilizar como sitio alterno y hay disponibilidad de la estación de Desamparados, dicho sitio sería un punto de trabajo alterno. | 13/12/2016 | 31/01/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Respaldo de información de memoria externa. | Frecuencia: primer viernes de cada mes actualizando archivos de carpetas a respaldar. | | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Solicitar y exponer colaboración necesaria por parte de Jefes de Batallón para la puesta en marcha del PCO a Don William Hernández (por medio de oficio formal). | 13/12/2016 | 31/01/2017 | Allen Moya Solano, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Realizar oficio Indicando a Jefes de Batallón la colaboración requerida en caso de que se presente alguna situación en la que se requiera poner en marcha lo planteado en el PCO. | 13/12/2016 | 31/01/2017 | Allen Moya Solano, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Establecer documento de actualización diaria en el que se lleve control a tiempo real de las unidades que se encuentran en taller, fecha aproximada de salida, prioridad según las fallas que presenta y otras condiciones importantes. | 13/12/2016 | 28/02/2017 | Allen Moya Solano, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Radio de comunicación. | Solicitar Radio de comunicación. | 13/12/2016 | 31/01/2016 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Instalación y verificación de su funcionamiento. | A partir de que se apruebe y entregue radio de comunicación | 13/06/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Nombrar encargado. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Solicitar capacitación por parte de TI. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Establecer clave de comunicación. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | TI |
| Realizar pruebas de funcionamiento. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | TI y encargado de radio de comunicación. |
| Comunicado de disponibilidad de radio y clave a diferentes dependencias. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez con visto bueno de Allen Moya Solano. |
| Dar seguimiento de comunicación realizada por parte de la UMV. | 13/12/2017 | Seguimiento mensual. | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Establecer forma de registro y seguimiento. | 13/12/2017 | 30/01/2018 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Dar seguimiento al uso dado. | 30/01/2018 | Seguimiento mensual. | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Talleres en la zona. | Realizar un inventario de talleres por cada zona. | 16/11/2016 | 13/06/2017 | Francisco León Vásquez y Gregory Vargas Salas y José Luis Ríos Pérez. |
| Crear una evaluación de los talleres para dar servicio en la zona. | 16/11/2016 | 13/06/2017 | Gregory Vargas Salas y José Luis Ríos Pérez. |
| Evaluar talleres locales | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Gregory Vargas Salas y José Luis Ríos Pérez. |
| Crear un registro de talleres. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Establecer y delimitar el tipo de reparación a realizar por cada taller. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Gregory Vargas Salas, José Luis Ríos Pérez, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Valorar establecer un manual de reparaciones con mayor demanda. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Gregory Vargas Salas, José Luis Ríos Pérez, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Comunicar a los Jefes de Batallón los talleres autorizados para realizar reparaciones a nivel local. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez con visto bueno de Allen Moya Solano. |
| Registro de talleres en base de datos para actualizar PCO. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Plan 360° feedback | Actualización de datos de talleres. | Trimestralmente o cada vez que se tenga un cambio importante. | | Gregory Vargas Salas, José Luis Ríos Pérez, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Servicio móvil por parte de taller. | Actualización de lista con nuevos talleres proveedores. | Cada vez que se notifique de un taller nuevo como posible proveedor en la zona. | | Gregory Vargas Salas, José Luis Ríos Pérez, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Plan 360° feedback | De acuerdo a lo establecido en el plan realizado. | | De acuerdo a lo establecido en el plan realizado. |
| Identificar los talleres que disponen de unidades móviles | 13/12/2016 | 13/06/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Definir cuales talleres pueden ofrecer servicio móvil | 13/12/2016 | 13/06/2017 | Allen Moya Solano, Francisco León Vásquez, Gregory Vargas Salas y José Luis Ríos Pérez. |
| Zonas que pueden cubrir en caso de requerir el servicio. | 13/12/2016 | 13/06/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez por indicación de cada taller y evaluación |
| Verificar el tipo de reparaciones que pueden realizar en el sitio. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Gregory Vargas Salas, José Luis Ríos Pérez, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
| Realizar una base de datos en cada taller. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |
|  | Verificar disponibilidad en caso de emergencia. | 13/06/2017 | 13/12/2017 | Colaborar de la UMV que coordina la atención en la zona. |
|  | Actualización de datos y talleres nuevos que ofrecen servicio móvil. | 13/12/2017 | Cada vez que se disponga de nuevos servicios. | Gregory Vargas Salas, José Luis Ríos Pérez, Francisco León Vásquez y Alejandra Gómez Martínez. |

# Academia Nacional de Bomberos

## Procesos Críticos

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos de su organización | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | Gestión de Recursos Económicos | | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| Administrativo | Suministro de combustible | B | M | B |
| Gestión de servicio de alimentación | B | A | M |
| Gestión de respaldo de información | A | A | A |
| Gestión de solicitud para reservación y uso de las instalaciones de la Academia | M | M | M |
| Solicitud y uso de vehículos | B | B | B |
| Gestión de solicitud de gastos extraordinarios | B | B | B |
| Ingreso a la Academia de Bomberos | B | M | B |
| Disponibilidad presupuestaria | A | A | A |
| Gestión de solicitud de fotocopiado de material didáctico | M | M | M |
| Uso de laboratorio de cómputo | B | M | B |
| Justificación de las ausencias y tardías al programa de acondicionamiento físico | B | B | B |
| Monitoreo de servicios públicos y uso de instalaciones | A | A | A |
| Tratamiento de accidentes de participantes internos | M | A | A |
| Campo de Entrenamiento | Gestión de solicitud, entrega y devolución de materiales y/o equipo | B | M | B |
| Gestión de solicitud y devolución de equipo externo para cursos | B | M | B |
| Mantenimiento y reparación del campo de entrenamiento y la Academia Nacional de Bomberos | A | A | A |
| Gestión para la ejecución de actividades "conmemorativas" al CBCR (Caravana de la prevención, Carrera de Bomberos, Desafío de Bomberos) | M | M | M |
| Solicitud y uso de los simuladores y áreas para capacitación | M | M | M |
| Docente | Convalidación de cursos de Capacitación | B | M | B |
| Gestión de transmisión de conocimientos por capacitación externa | M | B | B |
| Gestión de capacitación para Bomberos Aeroportuarios | B | A | A |
| Gestión solicitud de cursos administrativos u operativo en el exterior o interior del país | B | B | B |
| Matrícula Ordinaria | B | B | B |
| Gestión de solicitud de constancias y certificaciones | B | B | B |
| Confección, modificación y publicación del calendario de cursos. | B | B | B |
| Retiro justificado o injustificado del curso por el participante. | B | B | B |
| Gestión del proceso de formación para el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica | A | M | A |
| Desarrollo del programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso (inducción) operativo al CBCR. | A | M | A |
| Capacitación para personal Voluntario | M | M | M |
| Procedimiento para la ejecución y cierre de cursos | B | M | B |
| Evaluación en la acreditación de conductores del BCBCR | A | A | A |
| Servicios de Capacitación Empresarial | Matrícula de cursos contratados a Empresas Externas | M | M | M |
| Contratación de cursos a empresas externas | M | M | M |
| Procedimiento para la venta de capacitaciones externas. | M | B | B |
| Gestión del proceso de formación dirigido a personal externo al CBCR | A | A | A |

## Análisis de Impacto a la Operación

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia):  ACADEMIA | | Hecho por | | Herlinda Méndez y Kembly Alfaro | | | | |
|
| Fecha de Revisión | | 28/09/2016 | | | | |
| Aprobado por: | | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| Misión de la Organización | | Gestionar procesos formativos innovadores basados en estándares de calidad, para el desarrollo integral de conocimientos y habilidades de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos y los clientes externos. | | | | | | |
| Proceso o función: ADMINISTRATIVO | | Responsable | |  | ALEJANDRO ROSALES | | | |
| A | B | E | F | | | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | | | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Gestión de respaldo de la información | Sí | Pérdida o daño de la información o datos | | | A | M | Si |
|
| 1.2 | Disponibilidad presupuestaria | Sí | Afectación de la Calidad del Servicio | | | A | B | Si |
|
| 1.3º | Tratamiento de accidentes de participantes internos | Sí | Afectación de la calidad del servicio | | | B | B | No |
| 1.4 | Monitoreo de servicios públicos y uso de instalaciones | No | Afectación de la calidad del servicio | | | A | A | Sí |
| 1.5 | Gestión de servicio de alimentación | Si | Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | Sí |
| 1.6 | Gestión de solicitud para reservación y uso de las instalaciones de la Academia | No | Afectación de la Calidad del Servicio | | | B | B | No |
| 1.7 | Gestión de solicitud de fotocopiado de material didáctico | Si | Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | No |
| Proceso o función: DOCENTE | | Responsable | |  | ALLAN RODRIGUEZ ZAMORA | | | |
| A | B | E | F | | | G | H | I |
| 2.1 | Gestión del proceso de formación para el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica | No | Interrupción de la operación | | | B | A | Sí |
| 2.2 | Desarrollo del programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso (inducción) operativo al CBCR. | Sí | Daño parcial significativo de un Departamento o servicio | | | B | A | Si |
| 2.3 | Capacitación para personal voluntario | Sí | Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | No |
| 2.4 | Evaluación en la acreditación de conductores del BCBCR | Sí | Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | No |
| 2.5 | Gestión de capacitación para Bomberos Aeroportuarios | Sí | Daño parcial significativo de un Departamento o servicio | | | A | B | Si |
| Proceso o función: CAMPO DE ENTRENAMIENTO | | Responsable | | | RUBÉN SAENZ VARGAS | | | |
| A | B | E | F | | | G | H | I |
| 3.1 | Mantenimiento y reparación del campo de entrenamiento y la Academia Nacional de Bomberos | Sí | Afectación de la calidad del servicio | | | M | M | Si |
| 3.2 | Solicitud y uso de los simuladores y áreas para capacitación | Si | Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | No |
| 3.3 | Gestión para la ejecución de actividades "conmemorativas" al CBCR (Caravana de la prevención, Carrera de Bomberos, Desafío de Bomberos) | Si | Pérdida de imagen | | | B | B | No |
| Proceso o función: GESTIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES | | Responsable | | | JORGE GUSTAVO QUESADA | | | |
| A | B | E | F | | | G | H | I |
| 4.1 | Gestión del proceso de formación dirigido a personal externo al CBCR | Sí | Afectación de la calidad del servicio | | | M | M | Si |
| 4.2 | Matrícula de cursos contratados a Empresas Externas | Sí | Afectación de la calidad del servicio | | | B | B | No |
| 4.3 | Contratación de cursos a empresas externas | Sí | Afectación de la calidad del servicio | | | B | B | No |

## Plan de Mitigación

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Academia) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | Academia | | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CAMPO DE ENTRENAMIENTO | | | |
|
| Proceso Crítico | Mantenimiento y reparación del campo de entrenamiento y la Academia Nacional de Bomberos | | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Afectación de la Calidad del Servicio | | | |
| Fecha | 28/09/2016 | | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
| Aprobado por |  | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
| Opción 2 - Plan preventivo para el mantenimiento de las instalaciones. | 1st Semestre | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Identificar los espacios físicos que requieren mantenimiento, durante el primer semestre del 2017, por parte de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | | | | | | | | ·        Actividad 4: Continuar con el plan de Mantenimiento Preventivo., a cargo de la gestión de Campo de Entrenamiento durante el 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Anualmente, realizar la programación de los planes preventivos correspondientes al período, a cargo de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | |
| ·        Actividad 2: Zonificar las áreas de trabajo a intervenir preventivamente, durante el segundo semestre del 2017, a cargo de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | | | | | | | |
| ·        Actividad 3: Ejecución del plan preventivo de mantenimiento, durante el año por parte de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar con un listado de espacios físicos que requieran mantenimiento preventivo, para finales del 2017, a cargo de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Mantener las instalaciones en un estado óptimo, por parte de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 4: Mantener las instalaciones en un estado óptimo, como responsabilidad de la Gestión de Campo de Entrenamiento con el aporte de todas las demás gestiones a lo interno de la ANB. | | | |
| ·        Resultado 2: Mantener las instalaciones en un estado óptimo, a cargo de la Gestión de Campo de Entrenamiento. | | | | | | | | | |
| Organización (Dependencia) | Academia | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Administrativo | | | |
|
| Proceso Crítico | Gestión de servicio de alimentación | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Afectación de la Calidad del Servicio | | | |
| Fecha | 28/09/2016 | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
| Aprobado por |  | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
| Opción 2 - Contar con otras opciones de gestión para el servicio de alimentación | 1st Semestre | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Identificar debilidades en el proceso de gestión para el servicio de alimentación, por parte de la Gestión Administrativa. | | | | | | | | | | ·        Actividad 3: Implementar y reforzar las estrategias alternativas de gestión del servicio, por parte de la Gestión Administrativa y la Unidad de Proveeduría. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | · Actividad 4: Anualmente, ejecutar con las unidades institucionales que corresponda, la revisión e implementación de las estrategias de gestión del servicio de alimentación, bajo la responsabilidad de la Gestión Administrativa. | | | |
| ·        Actividad 2: Establecer con otras áreas de la organización a las que se deba involucrar, estrategias de gestión para la gestión alternativa del servicio, por parte de la Gestión Administrativa, durante el 2017. | | | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar con una lista de debilidades en el proceso de gestión de la alimentación, en el primer trimestre del 2017. | | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Mantener estrategias alternativas para la gestión del proceso de alimentación, alineadas a las disposiciones institucionales, durante el primer trimestre del 2017, a cargo de la Gestión Administrativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 4: Mantener actualizadas, y de requerirse, en funcionamiento las estrategias de gestión de la alimentación, por parte de la Gestión Administrativa y la Jefatura de la Academia, para los próximos 4 años. | | | |
| ·        Resultado 2: Contar con estrategias alternativas del proceso de gestión de alimentación, para el primer trimestre del 2017 y a cargo de la Gestión Administrativa. | | | | | | | | | |
| Organización (Dependencia) | Academia | | | | | | | | | | Proceso | | | | | Administrativo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso Crítico | Gestión de capacitación para Bomberos Aeroportuarios | | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha | 28/09/2016 | | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobado por |  | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opción 2 - Contar con diferentes sedes internacionales | 1st Semestre | | | | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | | | | | | | Siguientes años | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Identificar escuelas o campos de entrenamientos en diferentes países, para realizar las certificaciones del personal de aeropuertos, durante el 2017 en coordinación con las otras instancias institucionales involucradas. | | | | | | | | | | | | | ·        Actividad 2: Proponer ante Aviación Civil la propuesta de nuevos centros de entrenamiento, en diciembre del 2017. ·        Actividad 3: En caso de aprobación, realizar los contactos con los centros de entrenamiento, a inicios del 2018, por parte de la Gestión Administrativa y la Jefatura de la Academia. | | | | | | | | | | | | | | | ·        Actividad 3: Mantener los contactos ya establecidos, para asegurar la debida capacitación de los Bomberos Aeroportuarios, durante los años que la organización lo requiera. | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar con más opciones para capacitar al personal de aeropuertos, durante el segundo semestre del 2017. | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 2: Tener opciones adicionales para certificar al personal de aeropuertos, en los próximos 5 años. | | | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Poseer personal certificado, durante todos los años que así se requiera, con el apoyo de las estructuras institucionales involucradas. | | | | | |
| Organización (Dependencia | Academia | | | | | | | | | | | | | | | | | | Proceso | | | | | | DOCENTE | | | | | | | | | |
|
| Proceso Crítico | Gestión del proceso de formación para el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica | | | | | | | | | | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la Operación | | | | | | | | | |
| Fecha | 28/09/2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Aprobado por |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Opción 5 - Hacer todo | 1st Semestre | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | Siguientes años | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Identificar escuelas o campos de entrenamientos en diferentes partes del país que sean aptas para realizar las actividades relacionadas con los cursos, durante el 2017, por parte de la Academia. ·        Actividad 2: Contar con un listado actualizado de posibles instructores que puedan apoyar los procesos de formación. ·        Actividad 3: Realizar una proyección de costos para impartir 5 cursos durante un mes, valorando que el incidente se va a normalizar en un mes. | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Actividad 4: Establecer convenios o alianzas de capacitación con las escuelas que se adapten a los requerimientos de los cursos, según lo determinado por la Gestión Docente a partir del segundo semestre del 2017. | | | | | | | | | ·        Actividad 5: Mantener los convenios ya establecidos, como responsabilidad de la Gestión Docente y con el apoyo de la Jefatura de la Academia, durante los años que así lo determine la organización. | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar opciones adicionales y recursos necesarios para impartir los cursos, durante el 2017, por parte de la Gestión Docente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 2: Realizar actualizaciones de las proyecciones de costos y lugares aptos para realizar los cursos, a partir del 2017. | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Contar siempre con sedes alternativas, a cargo de la Gestión Docente, a fin de no detener los procesos de capacitación si así se requiriera. | | | | | | |
| Organización (Dependencia) | | | Academia | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | DOCENTE | | | | | | | | | | | |
|
| Proceso Crítico | | | Monitoreo de servicios públicos y uso de instalaciones | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | Afectación de la Calidad del Servicio | | | | | | | | | | | |
| Fecha | | | 28/09/2016 | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| Aprobado por | | |  | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| Opción 2 - Contar con planes preventivos para atender la carencia de alguno de los recursos | | | | | | 1st Semestre | | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | Siguientes años | | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | | | | ·        Actividad 1: Diseñar un Plan de Mitigación, en el cual se establezcan diferentes escenarios y opciones para atender la carencia de servicios públicos y/o instalaciones, durante el primer semestre del 2017. | | | | | | | | | | | ·        Actividad 2: Realizar un simulacro anual a partir del 2017, con el fin de probar el plan diseñado. | | | | | | | | | ·        Actividad 3: La Gestión Docente será la responsable de revisar anualmente el plan y actualizarlo cada vez que sea requerido. | | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | | | | ·        Resultado 1: Contar con un plan de acción para ejecutar, en caso de que suceda un incidente que le impida a la Academia contar con recursos (electricidad, agua, instalaciones) | | | | | | | | | | | ·        Resultado 2: Confirmar la efectividad del plan diseñado durante el 2017 y a cargo de la Gestión Docente. | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Contar con un plan actualizado que se pueda activar cuando sea necesario, a cargo de la Gestión Docente. | | | | | | | | |
| Organización (Dependencia) | | | | Academia | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | DOCENTE | | | | | | | | | | |
|
| Proceso Crítico | | | | Gestión del proceso de formación dirigido a personal externo al CBCR | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | Afectación de la Calidad del Servicio | | | | | | | | | | |
| Fecha | | | | 28/09/2016 | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| Aprobado por | | | |  | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| Opción 4 - Hacer todo | | | | | | | 1st Semestre | | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | Siguientes años | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | | | | | ·        Actividad 1: Identificar mediante un listado, los posibles instructores por curso que podrían participar en los diferentes cursos que ofrece la Gestión Docente, en el primer trimestre del 2017. ·        Actividad 2: Identificar y establecer sedes adicionales en las cuales se pueda llevar a cabo la capacitación, durante el primer semestre del 2017, por parte de la Gestión Docente. | | | | | | | | | | | ·        Actividad 2: Confeccionar paquetes de recursos didácticos para cada curso y almacenarlos en dos sitios diferentes, durante el 2017 y a cargo de la Gestión Docente. | | | | | | | | | ·        Actividad 3: Revisar y actualizar listados de instructores y sedes, y paquetes de recursos didácticos, anualmente, para tener información actualizada en caso de necesitarse para continuar la operatividad en caso de incidente, bajo la responsabilidad de la Gestión Docente. | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | | | | | ·        Resultado 1: Contar con diferentes alternativas para impartir los cursos, en caso de que se presente algún incidente, a partir del segundo semestre del 2017. | | | | | | | | | | | ·        Resultado 2: Tener material didáctico accesible para poder impartir los cursos, a partir del 2017. | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Poder realizar cursos a pesar de la carencia de alguno de los recursos que actualmente se utilizan. | | | | | | | |
| Organización (Dependencia) | Academia | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | ADMINISTRATIVO | | | | | | | | | | | | | | |
|
| Proceso Crítico | Gestión de respaldo de la información | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha | 28/09/2016 | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobado por |  | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |
| Opción 5 - Hacer todo | 1st Semestre | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | | | Siguientes años | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Establecer un calendario con las fechas previstas para el proceso de respaldo de la información en la ANB, en enero del 2017. . Actividad 2: Realizar el primer respaldo bimensual de toda la información vital para el funcionamiento de la ANB, a partir de febrero del 2017, en dispositivos ubicados dentro de la Academia, como responsable cada encargado de Gestión. | | | | | | | | ·        Actividad 3: Realizar el respaldo de la información esencial para la continuidad operativa de la Academia (manuales de curso, procedimientos, planes anuales de trabajo, entre otros) en los meses junio y diciembre, a partir del 2017. ·        Actividad 4: Continuar con el cumplimiento del calendario de respaldo bimensual de la información en los dispositivos externos y servidores institucionales por parte de cada una de las dependencias de la ANB. | | | | | | | | | | | ·        Actividad 5: Realizar el respaldo anual de información vital para la continuidad de las actividades académicas, en dispositivos externos resguardados en espacios ajenos a Academia, por parte de cada una de las gestiones. | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Resultado 1: Contar con un cronograma de trabajo para el respaldo de la información a cargo de todas las dependencias de la ANB, a partir de enero del 2017. Resultado 2: Contar con los dispositivos externos que contengan la información almacenada dentro de las instalaciones de la Academia, a partir de finales del 2016. | | | | | | | | Resultado 3: Contar con el respaldo semestral de la información vital de la ANB en la nube de manera tal que siempre se cuente con los respaldos para el adecuado funcionamiento académico de la Academia, en los meses de junio y diciembre y a partir del 2017. | | | | | | | | | | | Resultado 4: Contar, a partir del 2017 con el respaldo de la información en tres dispositivos diferentes, a saber: dispositivos externos de almacenamiento en la ANB, la nube y dispositivos externos de almacenamiento fuera de nuestras instalaciones, con responsabilidad de todas las Gestiones. | | | | | | | | | | | | | | |
| Organización (Dependencia) | | Academia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | ADMINISTRATIVO |
|
| Proceso Crítico | | Disponibilidad presupuestaria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | Afectación de la calidad del servicio |
| Fecha | | 28/09/2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | |  |
| Aprobado por | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | |  |
| Opción 2- Establecer un plan de recorte presupuestario a aquellas actividades que no tienen directamente relación con la formación de los bomberos operativos | | 1st Semestre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | ·        Actividad 1: Establecer un proceso de revisión de aquellas actividades que ejecuta la Academia que pueden limitar su presupuesto sin afectar el cumplimiento de las mismas, bajo la responsabilidad de la Jefatura y con el aporte de todas las Gestiones, a partir del segundo semestre del 2017.  Actividad 2: Contar con un listado en cada Gestión de todas aquellas actividades que pueden ejecutarse con un presupuesto restringido, a partir del segundo semestre del 2017. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Actividad 3: Actualizar semestralmente, a partir del 2017, los listados de los recursos que se pueden restringir o limitar en caso de una disminución presupuestaria, por parte de cada una de las Gestiones. | | | | | | | | | | | ·        Actividad 3: Monitoreo constante de las partidas presupuestarias y proyección de los gastos anuales de recursos por parte de la Gestión Administrativa, a partir del 2017. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | ·        Resultado 1: Conocimiento de aquellas actividades claves relacionadas con la formación del personal y las que no lo son. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 2: Contar con listados actualizado de recursos que se pueden restringir en cado de una disminución presupuestaria, del 2017 en adelante. | | | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Contar con actualizaciones anuales de las partidas presupuestarias y la proyección de gastos. |
| Organización (Dependencia) | | | | | Academia | | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | | | | | | | DOCENTE | | | |
|
| Proceso Crítico | | | | | Desarrollo del programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso (inducción) operativo al CBCR. | | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | | | | | | | | | | Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | |
| Fecha | | | | | 28/09/2016 | | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
| Aprobado por | | | | |  | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
| Opción 2- Fortalecer el desarrollo del programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso, procurando contar con al menos dos sedes alternativas de formación y más instructores para desarrollarlo | | | | | | | | 1st Semestre | | | | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | | | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | | | | | | ·        Actividad 1: Revisar las opciones de sedes alternativas en las cuales se pueda desarrollar el proceso de inducción de manera efectiva., a partir del segundo semestre del 2017. . Actividad 2: Capacitar un equipo de instructores que puedan ejecutar el programa de inducción en sedes alternativas a la Academia, a partir del segundo semestre del 2017. | | | | | | | | | | | | | ·        Actividad 3: Revisar o enlistar el equipamiento requerido para ejecutar el proceso de formación del personal de nuevo ingreso en sede externas a la Academia, por parte de las Gestiones Docente y de Campo de Entrenamiento, a partir del segundo semestre del 2017. ·        Actividad 4: Adquirir el equipamiento y recursos que sean necesarios para llevar a cabo el proceso de formación en sitios externos a la ANB, por parte de la Gestión Docente, si fuese necesario a partir del 2017. | | | | | | | | | | | ·        Actividad 5: Realizar un análisis de revisión de los procesos ejecutados fuera de la ANB, y fortalecer los recursos (técnicos, materiales didácticos, de infraestructura y humanos) requerido para su eficiente desarrollo, si se requiere a partir del 2017. ·        Actividad 5: Desarrollar un programa de trabajo para el fortalecimiento de las carencias detectadas durante el análisis anterior, a partir del 2017 y con responsabilidad de cada una de las Gestiones. | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | | | | | | ·        Resultado 1: Contar, a finales del 2017, con al menos dos sedes alternativas en las cuales se pueda desarrollar el proceso de inducción. ·        Resultado 2: Contar, si fuese requerido, a finales del 2017, con el recurso humano capacitado para la ejecución del programa de inducción en sedes alternativas a la ANB. | | | | | | | | | | | | | ·        Resultado 3: Tener, a finales del 2017, un listado del equipamiento requerido para ejecutar procesos de formación para el personal de nuevo ingreso en sedes externas a la ANB.  ·        Resultado 4: Contar con los recursos y equipamiento necesarios para la impartición de los procesos de formación al personal de nuevo ingreso, si se requiere a partir del 2017 y como responsables las Gestiones de Campo de Entrenamiento y Administrativa. | | | | | | | | | | | ·        Resultado 5: Conocer las necesidades o carencias de los procesos de inducción ejecutados en sedes alternativas a la ANB, para tomar las acciones correspondientes, a partir del 2017. | |

# USCO

## Procesos Críticos

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos (USCO) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | U.S.C.O.. | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| Activación | 02 03 02 029 | ALTO | ALTO | ALTO |
| Movilización de equipo (embalaje y traslado) | En proceso | BAJO | MEDIO | MEDIO |
| Compra de insumos para U.S.C.O. (ALIMENTOS Y OTROS) | En proceso | ALTO | ALTO | ALTO |
| Ubicación de campamento (lugar, normas de seguridad, creación de áreas y mantenimiento de servicios básicos entre otros) | En proceso | MEDIO | MEDIO | MEDIO |
| Captación y distribución de agua | En proceso | ALTO | ALTO | ALTO |
| Preparación de alimentos | En proceso | MEDIO | MEDIO | MEDIO |
| Manejo de desechos en campamento | En proceso | ALTO | ALTO | ALTO |
| Ubicación, uso y distribución de bodegas | En proceso | BAJO | BAJO | BAJO |
| Abastecimiento de combustible. | En proceso | ALTO | ALTO | ALTO |
| Transporte | En proceso | MEDIO | ALTO | ALTO |
| Comunicaciones | En proceso | MEDIO | MEDIO | MEDIO |
| Control de entrada y salida de personal y vehículos en campamento | En proceso | BAJO | BAJO | BAJO |
| Desmovilización | En proceso | BAJO | BAJO | BAJO |
| Personal | En proceso | ALTO | ALTO | ALTO |

## Análisis de Impacto a la Operación

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (USCO) | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia): | | Hecho por | Linett Ramírez Barquero | | | |
|
| Fecha de Revisión | 28/09/2016 | | | |
| Aprobado por | | Fecha de Aprobación |  | | | |
| Misión de la Organización | |  | | | | |
| Proceso o función | | Responsable |  | Ronny la Touche | | |
| A | B | E | F | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Activación | Sí | Interrupción de las operaciones | ALTA | ALTA | NO |
| 1.2 | Movilización de equipo (embalaje y traslado) | Sí | Afectación de la calidad del servicio | ALTA | MEDIA | SI |
| 1.3 | Compra de insumos para U.S.C.O. (ALIMENTOS Y OTROS) | Sí | Afectación de la calidad del servicio | MEDIA | BAJA | SI |
| 1.4 | Ubicación de campamento (lugar, normas de seguridad, creación de áreas y mantenimiento de servicios básicos entre otros) | Sí | Afectación de la calidad del servicio | MEDIA | BAJA | NO |
| 1.5 | Preparación de alimentos | Sí | Afectación de la calidad del servicio | MEDIA | MEDIA | SI |
| 1.6 | Captación y distribución de agua | Sí | Interrupción de la operación | ALTA | MEDIA | SI |
| 1.7 | Manejo de desechos en campamento | Sí | Afectación de la calidad del servicio | ALTA | BAJA | SI |
| 1.8 | Abastecimiento de combustible. | Sí | Interrupción de la operación | ALTA | MEDIA | SI |
| 1.9 | Comunicaciones | Sí | Afectación de la calidad del servicio | MEDIA | MEDIA | SI |
| 1.10 | Transportes | Sí | Interrupción de la operación | ALTA | ALTA | SI |
| 1.11 | Personal | Sí | Afectación de la calidad del servicio | ALTA | ALTA | SI |

## Plan de Mitigación

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (USCO) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | U.S.C.O. | | | | | | | | | | Proceso | | | | |  |
|
| Proceso Crítico | Compra de insumos para U.S.C.O. (ALIMENTOS Y OTROS) | | | | | | | | | | Impacto/falla | | | | | Interrupción de la operación |
| Fecha | 28/09/2016 | | | | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | |  |
| Aprobado por |  | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | |  |
| Opción 2: Compras a grandes empresas | 1st Semestre | | | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Actividad 1: Crear un sistema que facilite las labores de compra de insumos en situaciones de emergencia. Actividad 2: Establecer convenios con cadenas de distribución de alimentos e insumos. A. ROSALES/FINANCIERO JUNIO 2017 | | | | | | | | | | Actividad 3: Poner en práctica y perfeccionar el sistema de compras en casos de emergencia. A.ROSALES/ FINANCIERO DICIEMBRE 2017 | | | | | Actividad 4: Utilizar el sistema y evolucionar constantemente de acuerdo a las necesidades requeridas. A. ROSALES/FINANCIERO |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Resultado 1: Facilidades en la obtención de productos y pagos | | | | | | | | | | Resultado 2: Obtención de experiencia en dichos sistemas y perfeccionamiento de los mismos con su uso. | | | | | Resultado 3: Creación de vínculos definitivos con el mercado que permitan una fluidez efectiva en caso de emergencia· |
| Organización (Dependencia) | | | | | | *U.S.C. O* | | | | | Proceso | | | | |  |
|
| Proceso Crítico | | | | | | *Movilización de equipo (embalaje y traslado)* | | | | | Impacto/falla | | | | | *Interrupción de la operación* |
| Fecha | | | | | | 28/09/2016 | | | | | Fecha de Revisión | | | | |  |
| Aprobado por | | | | | |  | | | | | Fecha de Aprobación | | | | |  |
| Opción 4 - Hacer todo | | | | | | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | | | | Actividad 1: Establecer un listado de posibles vehículos disponibles institucionalmente para la movilización del equipo en caso de ser requerido para la atención de un incidente Actividad 2: Establecer contactos con posibles proveedores de los servicios de alquiler de contenedores y transporte A. ROSALES/FINANCIERO JUNIO 2017 | | | | | Actividad 3: Ejecutar un estudio de mercado con las posibles opciones para la compra de contenedores y otros medios de transporte que puedan utilizarse en la movilización del equipo. A.ROSALES/ FINANCIERO JUNIO 2017 | | | | | Actividad 4: |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | | | | Resultado 1: | | | | | Resultado 2: | | | | | Resultado 3: |
| Organización (Dependencia) | | | | | U.S.C.O. | | | | | Proceso | |  | | | | |
|
| Proceso Crítico | | | | | Preparación de alimentos | | | | | Impacto/falla | | Interrupción de la operación | | | | |
| Fecha | | | | | 28/09/2016 | | | | | Fecha de Revisión | |  | | | | |
| Aprobado por | | | | |  | | | | | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| Opción 2: Compras a grandes empresas | | | | | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | | | Actividad 1: Capacitar y reclutar personal para dicha función. Actividad 2: Tener lista de contactos que puedan colaborar con la preparación de alimentos en caso de ser necesario. L.RAMIREZ/PLANIFICACIÓN JUNIO 2017 | | | | | Actividad 3: Asegurar suficientes raciones alimenticias en caso de emergencia. A. ROSALES/ FINANCIERO DICIEMBRE 2017 | | Actividad 4: Contar con un sistema sencillo y saludable de alimentación aplicable a diferentes emergencias. L. RAMIREZ/FINANCIERO | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | | | Resultado 1: posible rotación de personal para evitar cansancio y contactos que solucionen rápidamente en caso de emergencia | | | | | Resultado 2: Obtención de insumos de emergencia y repuesto. | | Resultado 3: Creación de vínculos definitivos con el mercado que permitan una fluidez efectiva en caso de emergencia· Tener un sistema de alimentación acorde con las necesidades de la institución. L. RAMIREZ/PLANIFICACION | | | | |
| Organización (Dependencia) | | | | U.S.C.O. | | | Proceso | | | | | |  | | | |
|  | | |
| Proceso Crítico | | | | Manejo de desechos en campamento | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la operación | | | |
| Fecha | | | | 28/09/2016 | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | | | |
| Aprobado por | | | |  | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | | | |
| Opción 3 - Plan interno | | | | 1st Semestre | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | | Actividad 1: Diseñar un plan para el manejo de desechos de la USCO, en situaciones de emergencia. Actividad 2: Simulación para la aplicación del plan. A. RODRIGUEZ/OPERACIONES JUNIO 2017 | | | Actividad 3: Puesta en marcha del plan en un simulacro. Actividad 4: Obtener los recursos necesarios para la activación del plan. A. RODRIGUEZ/OPERACIONES DICIEMBRE 2017 | | | | | | Actividad 5: Aplicar el plan de manejo de desechos, cada vez que sea requerido. A. RODRIGUEZ/OPERACIONES | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | | Resultado 1: Contar con un Plan para el manejo de los desechos de la USCO. | | | Resultado 2: Tener un efectivo manejo de los desechos durante los incidentes. | | | | | | Resultado 3: Tener un efectivo manejo de los desechos durante los incidentes. | | | |
| Organización (Dependencia) | | | U.S.C.O. | | | | | Proceso | | | | | |  | | |
|  | | | | |
| Proceso Crítico | | | Captación y distribución de agua | | | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la operación | | |
| Fecha | | | 28/09/2016 | | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | | |
| Aprobado por | | |  | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | | |
| Opción 4 – Hacer todo | | | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | | Actividad 1: Proyección del costo de la compra a distribuidores, acorde con la proyección de gasto de agua ya establecida. Actividad 2: Comprar los insumos requeridos para los procedimientos de análisis de la calidad del agua L. RAMIREZ/PLANIFICACIÓN JUNIO 2017 | | | | | Actividad 3: Garantizar la compra de los insumos requeridos para la potabilización y purificación del agua. Actividad 4: Establecer procedimientos para la captación, almacenamiento y distribución del agua. L. RAMIREZ/ PLANIFICACION DICIEMBRE2017 | | | | | | Actividad 5: Aplicación de los sistemas. L. RAMIREZ/ PLANIFICACION | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | | Resultado 1: Contar con los insumos para asegurar la calidad del agua. | | | | | Resultado 2: Contar con los insumos para asegurar el abastecimiento del agua. | | | | | | Resultado 3: Garantizar el control completo del suministro de agua, en términos de cantidad y calidad. | | |
| Organización (Dependencia) | | U.S.C.O. | | | | | | | Proceso | | | | | |  | |
|  | | | | | | |
| Proceso Crítico | | Abastecimiento de combustible. | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la operación | |
| Fecha: | | 28/09/2016 | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por | |  | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 4 –Hacer todo | | 1st Semestre | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Actividad 1: Garantizar los recursos de combustible necesarios para una intervención inicial. Actividad 2: Identificación de los posibles proveedores de combustible. A. ROSALES/FINANCIERO JUNIO 2017 | | | | | | | Actividad 3: Establecimiento de convenios. A. ROSALES/ FINANCIERO DICIEMBRE 2017 | | | | | | Actividad 4: Actualización constante de convenios. Actividad 5: Monitoreo constante de las reservas de combustible. A. ROSALES/FINANCIERO | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | Resultado 1: Obtener información sobre proveedores para confeccionar el plan. Resultado 2: Utilización de los recursos para suplir la necesidad en una intervención inicial. | | | | | | | Resultado 2: Aplicar el plan en simulacros o activaciones. | | | | | | Resultado 3: Aplicar el plan en simulacros o activaciones. | |
| Organización (Dependencia) | | U.S.C.O. | | | | | | | Proceso | | | | | |  | |
|  | | | | | | |
| Proceso Crítico | | Comunicaciones | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la operación | |
| Fecha: | | 28/09/2016 | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por | |  | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 4 –Hacer todo | | 1st Semestre | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Actividad 1: Realizar un listado de posibles recursos de comunicación disponibles institucionalmente para uso de la USCO durante la atención de un incidente.  Actividad 2: Identificación de los posibles proveedores de combustible. A. ROSALES/FINANCIERO JUNIO 2017 | | | | | | | Actividad 3: | | | | | | Actividad 4: | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | Resultado 1: | | | | | | | Resultado 2: | | | | | | Resultado 3: | |
| Organización (Dependencia) | | U.S.C.O. | | | | | | | Proceso | | | | | |  | |
|  | | | | | | |
| Proceso Crítico | | Transportes | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la operación | |
| Fecha: | | 28/09/2016 | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por | |  | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 4 –Hacer todo | | 1st Semestre | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Actividad 1: determinar recursos de transporte disponibles en la organización. Actividad 2: Identificación de los posibles proveedores de Transporte R. SAENZ/LOGISTICA JUNIO 2017 | | | | | | | Actividad 3: Establecimiento de alianzas con organizaciones externas que brinden servicios de transporte R.SAENZ/LOGISTICA DIC 2017 | | | | | | Actividad 4: Adquirir nuevos medios de transporte de acuerdo a las necesidades | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | Resultado 1: Obtener información sobre proveedores para confeccionar el plan. Resultado 2: Utilización de los recursos para suplir la necesidad en una intervención inicial. | | | | | | | Resultado 2: Contar con los contratos que permitan utilizar medios de transporte externos a la organización en el momento requerido. | | | | | | Resultado 3: Contar con los medios de transporte necesarios para las movilizaciones. | |
| Organización (Dependencia) | | U.S.C.O. | | | | | | | Proceso | | | | | |  | |
|  | | | | | | |
| Proceso Crítico | | Personal | | | | | | | Impacto/falla | | | | | | Interrupción de la operación | |
| Fecha: | | 28/09/2016 | | | | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por | |  | | | | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 4 –Hacer todo | | 1st Semestre | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Actividad 1: Identificar el personal idóneo para ejecutar las tareas en caso de una movilización. Actividad 2: integrar al nuevo personal dentro de la unidad. RAMIREZ/PLANIFICACION JUNIO 2017 | | | | | | | Actividad 3: Capacitar al personal en temas específicos que le permitan desarrollar las funciones que se le asignen en la Unidad L. RAMIREZ/PLANIFICACION DIC 2017 | | | | | | Actividad 4: Actualización constante del personal que integra la USCO. | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | Resultado 1: Contar con la base de datos de personal idóneo para integrarse a las labores de la Unidad. | | | | | | | Resultado 2: Integración de personal para el desarrollo de las actividades en el desarrollo de los incidentes. | | | | | | Resultado 3: Tener personal suficiente y capacitado para el desarrollo de las actividades dentro de la Unidad. | |

# Prevención e Investigación

## Procesos Críticos

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos de su organización (Prevención e Investigación) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | Unidad de Prevención | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| *Revisión Proyectos Constructivos* | Revisión de Planos Constructivos en la Plataforma Digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos | A | A | ALTO |
| Inclusión de Información en la Base de Datos Basevis | B | B | BAJO |
| Atención de Consultas Técnicas sobre Proyectos Constructivos | B | M | MEDIO |
| Participación en Comisiones Interinstitucionales como Representante del BCBCR | B | B | BAJO |
| Solicitud de Préstamo de Equipo para Pruebas de Sistemas Fijos Contra Incendio | M | M | MEDIO |
| *Pruebas Integrales de Sistemas* | Pruebas del Sistema Fijo de Protección | M | M | MEDIO |
| *Análisis y evaluación de riesgos* | Evaluación y Análisis de Riesgo | M | M | MEDIO |
| Elaboración de Informes de Evaluación de Riesgo | M | M | MEDIO |
| *Investigación y Análisis* | Investigación en la Escena de Incendio | A | A | ALTO |
| Elaboración de Informes sobre Investigación de Incendios a Solicitud de la Empresa Aseguradora | B | M | MEDIO |
| Registro y Documentación de casos en el SIGAE | M | B | MEDIO |
| *Promoción y asesoría* | Ejecución de Actividades de Promoción y Divulgación en Prevención | B | B | BAJO |
| Trámite de Solicitudes para Servicios de Evaluación y Pruebas Exonerado de Cobro | B | B | BAJO |
| *Hidrantes* | Representación en la Comisión de Hidrantes | B | B | BAJO |
| Coordinación Local para el Cumplimiento de la Ley de Hidrantes | B | B | BAJO |
| Valoración en Campo para Determinar la Necesidad de Nuevos Hidrantes | B | B | BAJO |
| Atención de Solicitudes para Pruebas, Ubicación y Revisión de Hidrantes | B | M | MEDIO |
| Notificación y Gestión para la Reparación de Hidrantes | M | A | MEDIO |
| Asesoría y Trámite para Ubicación de Hidrantes en Proyectos Específicos de los Administradores de Acueductos | B | B | BAJO |
| Ejecución de Pruebas de Hidrantes | B | B | BAJO |
| *Gestion Administrativa* | Elaboración de Memorándum de Pago de Factura | B | B | BAJO |
| Elaboración del Informe Mensual de Combustible | B | B | BAJO |
| Control de Correspondencia Física | B | M | MEDIO |
| Atención de Llamadas Telefónicas | B | M | MEDIO |
| Archivo de Correspondencia Física | B | B | BAJO |
| Control de Correspondencia Digital | B | M | MEDIO |
| Solicitud de Préstamo de Equipo para Evaluaciones de Seguridad Humana o Inspecciones Normativas | M | M | MEDIO |
| Solicitud y Préstamo de Vehículos Institucionales | M | M | MEDIO |
| Atención al Cliente | B | A | ALTO |
| *SINEPPCI* | INACTIVO | B | B | BAJO |
| *Verificación de Instalaciones Eléctricas* | Procedimiento en desarrollo | B | B | BAJO |
| *Gestión de Servicios Técnicos* | Trámite de Solicitud para Servicios Técnicos | B | M | MEDIO |

## Análisis de Impacto a la Operación

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (Prevención e Investigación) | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia): | | *Prevención e Investigación de Incendios* | | | | | Hecho por | | Walter Jiménez Mora | | | | |
| Fecha de Revisión | | Rolando Leiva Ulate | | | | |
| Aprobado por | | | | |  | | Fecha de Aprobación | | Alexander Solís Delgado | | | | |
| Misión de la Organización | | | | |  | | | | | | | | |
| Proceso o función | | |  | | | Responsable | | | | |  | | |
| A | B | | C | D | | | E | F | | G | | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | Describa los controles existentes | | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos | | Severidad del Impacto A/M/B | | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Revisión de Planos Constructivos en la Plataforma Digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos | | CFIA, proveedor de internet y TI | Respaldo de la información, Coordinación con Administrador del Sistema, Supervisión | | | NO | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea - Fraude/Conflicto de Intereses - Pérdida o daño de la información o datos | | A | | A | Si |
| 1.2 | Elaboración de Informes de Evaluación de Riesgo | | Proveedor de internet y TI | Revisión y aprobación en el SICOF | | | NO | Pérdida de Imagen - Incumplimiento Legal - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | M | | M | SI |
| 1.3 | Investigación en la Escena de Incendio | | Proveedor del internet, Oficina de Comunicaciones y Tecnología de Información Aseguradoras y Estaciones de Bomberos | Supervisión y acompañamiento técnico | | | SI | Pérdida de Imagen - Incumplimiento Legal - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea - Fraude/Conflicto de Intereses - Pérdida o daño de la información o datos | | A | | M | Si |
| 1.4 | Elaboración de Informes sobre Investigación de Incendios a Solicitud de la Empresa Aseguradora | | Proveedor del internet, Oficina de Comunicaciones, Programa de Evaluaciones Eléctricas y Tecnología de Información | Revisión y aprobación en el SICOF | | | NO | Pérdida de Imagen - Incumplimiento Legal - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea - Fraude/Conflicto de Intereses - Pérdida o daño de la información o datos | | A | | M | SI |
| 1.5 | Valoración en Campo para Determinar la Necesidad de Nuevos Hidrantes | | Proveedor del internet, Tecnología de Información y Estaciones de Bomberos | Base de datos de Hidrantes, Outlook, SICOF | | | NO | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | M | | M | SI |
| 1.6 | Control de Correspondencia Física | | TI | Registro de correspondencia, Bitácora de seguimiento | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | SI |
| 1.7 | Atención de Llamadas Telefónicas | | TI Y Proveedores de Servicios de telefonía | NA | | | - | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.8 | Atención al Cliente | | - | Bitácora de visitas | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | NO |
| 1.9 | Trámite de Solicitud para Servicios Técnicos | | TI, Proveedor de internet y telefonía | Registro en la base de datos | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea - Fraude/Conflicto de Intereses - Pérdida o daño de la información o datos | | M | | M | SI |
| 1.10 | Atención de Consultas Técnicas sobre Proyectos Constructivos | | - | Minuta de reuniones firmada | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.11 | Participación en Comisiones Interinstitucionales como Representante del BCBCR | | Dirección General e Instituciones coordinadores | Supervisión, resumen, minutas y Actas | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.12 | Pruebas del Sistema Fijo de Protección | | Estación de Bomberos | Supervisión y acompañamiento técnico | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | NO |
| 1.13 | Evaluación y Análisis de Riesgo | | - | Supervisión y acompañamiento técnico | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | NO |
| 1.14 | Registro y Documentación de casos en el SIGAE | | TI, Proveedor de internet. | Supervisión en el SIGAE | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | M | | M | NO |
| 1.15 | Trámite de Solicitudes para Servicios de Evaluación y Pruebas Exonerado de Cobro | | TI, Proveedor de internet. | Seguimiento del trámite de correspondencia | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.16 | Representación en la Comisión de Hidrantes | | Dirección General e Instituciones coordinadores | Supervisión, resumen, minutas y Actas | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.17 | Coordinación Local para el Cumplimiento de la Ley de Hidrantes | | Proveedor del internet, Tecnología de Información y Estaciones de Bomberos | Formularios y Registro de Solicitud | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | B | | B | SI |
| 1.18 | Atención de Solicitudes para Pruebas, Ubicación y Revisión de Hidrantes | | Proveedor del internet, Tecnología de Información y Estaciones de Bomberos | Formularios y Registro de Solicitud | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | B | | B | SI |
| 1.19 | Notificación y Gestión para la Reparación de Hidrantes | | Proveedor del internet, Tecnología de Información y Estaciones de Bomberos | Formularios y Registro de Solicitud | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | NO |
| 1.20 | Asesoría y Trámite para Ubicación de Hidrantes en Proyectos Específicos de los Administradores de Acueductos | | Proveedor del internet, Tecnología de Información y Estaciones de Bomberos | Formularios y Registro de Solicitud | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | B | | B | SI |
| 1.21 | Ejecución de Pruebas de Hidrantes | | Proveedor del internet, Tecnología de Información y Estaciones de Bomberos | Revisión y aprobación en el SICOF | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio - Información Gerencial Errónea | | B | | B | SI |
| 1.22 | Elaboración de Memorándum de Pago de Factura | | Tesorería | Bitácora de control | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio - Fraude/Conflicto de Intereses | | B | | B | NO |
| 1.23 | Elaboración del Informe Mensual de Combustible | | Servicios Generales, TI, Proveedor de internet | Aprobación de Informe en SICOF | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio - Fraude/Conflicto de Intereses | | B | | B | NO |
| 1.24 | Archivo de Correspondencia Física | | - | Archivar en el ampo correspondiente. | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.25 | Control de Correspondencia Digital | | Proveedores de internet | Registro de correspondencia, Bitácora de seguimiento | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |
| 1.26 | Solicitud de Préstamo de Equipo para Evaluaciones de Seguridad Humana o Inspecciones Normativas | | - | Registro de información en base de datos | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | NO |
| 1.27 | Solicitud y Préstamo de Vehículos Institucionales | | - | Registro de información en base de datos | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio. | | M | | M | NO |
| 1.28 | Inclusión de Información en la Base de Datos Basevis | | - | Supervisión | | | SI | - | | B | | B | NO |
| 1.29 | Solicitud de Préstamo de Equipo para Pruebas de Sistemas Fijos Contra Incendio | | - | Registro de información en base de datos | | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | | M | | M | NO |
| 1.30 | Ejecución de Actividades de Promoción y Divulgación en Prevención | | Dirección General | Supervisión y acompañamiento técnico | | | SI | Pérdida de Imagen - Afectación de la Calidad del Servicio | | B | | B | NO |

## Plan de Mitigación

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Prevención e Investigación) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Control de Proyectos Constructivos |
| *Área de Control Preventivo* |
| Proceso Crítico | *1.1 Revisión de Planos Constructivos en la Plataforma Digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Encargado de ejecutar Rolando Leiva Ulate | | | |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Implementar pruebas piloto de teletrabajo en caso de emergencia | Establecer procedimientos de teletrabajo | Establecer política de teletrabajo |
| ·        Entregar Reportes de resultados preliminares de las pruebas | Validar procedimientos por recursos humanos | Implementar calendario de beneficio de teletrabajo |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | No disminuir la tasa de revisión en casos de emergencia | Contar con un procedimiento oficializado de teletrabajo | Contar con una política publicada de teletrabajo |
| No depender de la conexión a internet |  |  |
| No depender del fluido eléctrico |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Crear solicitud de base de datos | Implementación de base de datos | Mantenimiento y respaldo a la base de datos, exporte de estadísticas |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Aprobación de la creación de una base de datos | Contar con una base de datos en funcionamiento | Contar con un respaldo de datos definitivo según adecuadas prácticas de manejo de información |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Pérdida o daño de la información o datos |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Crear solicitud de almacenamiento seguro | Contar con servidor para resguardo de la información | Mantenimiento y respaldo al servidor |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Aprobación de un resguardo correcto de la información | Contar con un respaldo de los datos temporal | Contar con un respaldo de datos definitivo según adecuadas prácticas de manejo de información |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Fraude/Conflicto de Intereses |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Declaración de conflicto de intereses | Dedicación exclusiva | Auditoría y seguimientos |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Tabla con control de posibles conflictos de intereses | Restricción del ejercicio independiente | Informes limpios de auditoría |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Contratación de un revisor adicional | Contratación de 2 revisores adicionales | Revisar la tasa de crecimiento y mantener una cantidad de personal acorde a la cantidad de proyectos e inspecciones a realizar. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Reducción en la carga de trabajo | Reducción en la carga de trabajo | Aumento de la cantidad de inspecciones de campo. |
| Aumento en el tiempo disponible para cada proyecto | Aumento en el tiempo disponible para cada proyecto |  |
| Mejora en la calidad del proceso de revisión | Mejora en la calidad del proceso de revisión |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Análisis y Evaluación de Riesgos |
| *Área de Promoción e Investigación* |
| Proceso Crítico | *2.5. Elaboración de Informes de Evaluación de Seguridad Humana y Protección Contra Incendios* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Encargado de ejecutar Walter Jiménez Mora | | | |
| Opción 1: Teletrabajo | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | · Actividad 1. Realización de informes técnicos desde la residencia de cada colaborador o bien desde alguna de las edificaciones elegidas como opción de trabajo. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·      Resultado 1. Reducir en un 100 % la pérdida de imagen al presentar los informes en tiempo y forma. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Incumplimiento Legal |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 2: Teletrabajo | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | · Actividad 1. Realización de informes técnicos desde la residencia de cada colaborador o bien desde alguna de las edificaciones elegidas como opción de trabajo. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·       Resultado 1. Reducir en un 100 % el incumplimiento de manera que no se tengan problemas legales al presentar no presentar los informes en tiempo y forma. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción1: Mejorar la capacitación en servicio | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·       Actividad 1. Realizar cursos internos (1 al mes) sobre temas relacionados con protección activa y pasiva | ·        Actividad 2. Realizar cursos internos (1 al mes) sobre temas relacionados con protección activa y pasiva |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Mejorar el contenido técnico de los informes en un 75 %, de manera que no se afecte la calidad del servicio. | ·        Resultado 2. Mejorar el contenido técnico de los informes en un 100 %, de manera que no se afecte la calidad del servicio. |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Disponer de un sistema adecuado para el manejo de base de datos | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Diseñar junto con TI un sistema adecuado para el manejo de base de datos |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Disminuir un 100% la posibilidad de envío de información errónea a la Jefatura superior o a clientes solicitantes. |  |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Investigación de Incendios |
| *Área de Promoción e Investigación* |
| Proceso Crítico | *6.1. Investigación en la Escena de Incendio* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Encargado de ejecutar Henry Morales Navarro | | | |
| Opción 1: Reforzamiento del Programa con personal capacitado de la Unidad. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un rol de investigación tomando en cuenta los colaboradores de la Unidad que estén acreditados como investigadores y que hayan sido capacitados en la norma NFPA 921. | ·        Actividad 2. Capacitar a todo el personal en la NFPA 921. |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Reducir al 100 % la posibilidad de presentarse a la escena fuera del plazo establecido por nuestro procedimiento interno. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 2: Ampliar el tiempo de solicitud de información preliminar relacionada con la investigación. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Cambiar en el procedimiento los tiempos de entrega de la información preliminar del incendio. |  |  |
| ·        Actividad 2. Crear un boletín informativo para Dirección General y medios de comunicación que contemple información preliminar pero que no establezca causa ni área de origen. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Evitar al 100% la probabilidad de que la información preliminar que se remita a la DG este errada. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Reforzamiento del Programa con personal capacitado de la Unidad. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un rol de investigación tomando en cuenta los colaboradores de la Unidad que estén acreditados como investigadores y que hayan sido capacitados en la norma NFPA 921. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Reducir al 100 % la posibilidad de presentarse a la escena fuera del plazo establecido por nuestro procedimiento interno. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Fraude/Conflicto de Intereses |
| Fecha | 22/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Declaración jurada de bienes en la Contraloría | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Que todos los investigadores realicen la Declaración Jurada de bienes ante la Contraloría |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Evitar la probabilidad de que alguno de los investigadores sea sobornado. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Pérdida o daño de la información o datos |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 30/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 30/10/2016 |
| Opción 1: Espacio en el servidor, para respaldo de la información | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Solicitar a TI suficiente espacio en el servidor para poder respaldar toda la información referente a las investigaciones (informes, fotografías) |  |  |
| ·        Actividad 2. Contar con un servidor exclusivo para la Unidad. |  |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Minimizar al 100 % la posibilidad de que la información importante del proceso de investigación se pierda. |  |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Investigación de Incendios |
| *Área de Promoción e Investigación* |
| Proceso Crítico | *6.2. Elaboración de Informes sobre Investigación de Incendios* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Encargado de ejecutar Henry Morales Navarro | | | |
| Opción 1: Teletrabajo | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Realización de informes técnicos desde la residencia de cada colaborador o bien desde alguna de las edificaciones elegidas como opción de trabajo. | ·      Actividad 2. Establecer un formato de informe rápido para casos donde exista seguro de por medio. |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Minimizar al 100% la probabilidad de que los informes no sean entregados en la fecha establecida. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Incumplimiento Legal |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 2: Supervisión y Seguimiento | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear controles para el seguimiento de los casos de investigación asignados a cada investigador. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·       Resultado 1. Minimizar al 100% la probabilidad de que los informes no sean entregados en la fecha establecida. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Disponer de un sistema adecuado para el manejo de base de datos | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un sistema adecuado para almacenar la información generada por cada investigador en los casos que atiende, de manera que la información sea fidedigna y sea suministrada en tiempo. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Evitar al 100% la probabilidad de que la información preliminar que se remita a la DG este errada. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 1: Teletrabajo | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Realización de informes técnicos desde la residencia de cada colaborador o bien desde alguna de las edificaciones elegidas como opción de trabajo. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Minimizar al 100% la probabilidad de que los informes no sean entregados en la fecha establecida. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Fraude/Conflicto de Intereses |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 2: Declaración jurada de bienes en la Contraloría | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Que todos los investigadores realicen la Declaración Jurada de bienes ante la Contraloría |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Evitar la probabilidad de que alguno de los investigadores sea sobornado. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Pérdida o daño de la información o datos |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 30/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 30/10/2016 |
| Opción 1: Espacio en el servidor, para respaldo de la información | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Solicitar a TI suficiente espacio en el servidor para poder respaldar toda la información referente a las investigaciones (informes, fotografías) |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Minimizar al 100 % la posibilidad de que la información importante del proceso de investigación se pierda. |  |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Hidrantes |
| *Área de Control Preventivo* |
| Proceso Crítico | *5.3. Valoración en Campo para Determinar la Necesidad de Nuevos Hidrantes* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Encargado de ejecutar Rolando Leiva Ulate | | | |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Administración |
|  |
| Proceso Crítico | *8.3. Control de Correspondencia Física que Ingresa a la Unidad de Ingeniería* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Encargado de ejecutar Nancy Cascante González | | | |
| Opción 1: Control y seguimiento | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un sistema de control que permita dar un seguimiento oportuno a la correspondencia que ingresa a la Unidad. |  | . Actividad 2. Dar continuidad al sistema de control que permite dar seguimiento oportuno a la correspondencia que ingresa a la Unidad. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Evitar la pérdida o extravío de la correspondencia que ingresa a la Unidad. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Control y seguimiento | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un sistema de control que permita dar un seguimiento oportuno a la correspondencia que ingresa a la Unidad. |  | Actividad 2. Dar continuidad al sistema de control que permite dar seguimiento oportuno a la correspondencia que ingresa a la Unidad. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Lograr que el 100 % de las solicitudes sean tramitadas en tiempo y forma brindando la repuesta al usuario solicitante. |  |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Administración |
|  |
| Proceso Crítico | *2.1. Trámite de Solicitudes para Servicios de Evaluación y Pruebas en Empresas y Organizaciones de Carácter Privado* | Impacto/falla | Pérdida de imagen |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Encargado de ejecutar Nancy Cascante González | | | |
| Opción 2: Capacitación interna | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un documento que contenga la información de todos los servicios que ofrece la unidad, dicho documento debe estar accesible. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Mejorar en todos los colaboradores los conocimientos sobre los servicios técnicos Preventivos de que la unidad ofrece, de esta manera los clientes tendrán la percepción de que se maneja la información correctamente. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por | Alexander Solís Delgado | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Control y seguimiento | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear una base de datos adecuada de manera que se cuente con la información al día. |  |  |
| .    Actividad 2. Crear un procedimiento de revisión y actualización de la base de datos. |  |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Contar con una base de datos actualizada de manera que se pueda dar información a la DG de manera fidedigna. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Pérdida o daño de la información o datos |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Suficiente espacio en el servidor, para respaldo de la información | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Contar con suficiente espacio en el servidor de bomberos para almacenar la información correspondiente. |  |  |
| ·       Actividad 2. Contar con servidores independientes para almacenar la información correspondiente. |  |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Resultado 1. Minimizar la perdida de información. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Fraude/Conflicto de Intereses |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción 1: Declaración jurada de bienes en la Contraloría | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Que todos los colaboradores realicen la Declaración Jurada de bienes ante la Contraloría. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Evitar la probabilidad de que alguno de los colaboradores sea sobornado. |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha | 29/09/2016 | Fecha de Revisión | 03/10/2016 |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | 03/10/2016 |
| Opción: Control y seguimiento | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1. Crear un sistema de control que permita dar seguimiento oportuno a las solicitudes de servicios ingresadas a la unidad. |  | ·        Actividad 2. Dar seguimiento al sistema de control que permita dar seguimiento oportuno a las solicitudes de servicios ingresadas a la unidad. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1. Brindar respuesta en los plazos establecidos |  |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Hidrantes |
| *Área de Control Preventivo* |
| Proceso Crítico | *5.2. Coordinación Local para el Cumplimiento de la Ley de Hidrantes* | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Encargado de ejecutar Rolando Leiva Ulate | | | |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Hidrantes |
| *Área de Control Preventivo* |
| Proceso Crítico | *5.4. Atención de Solicitudes para Pruebas, Ubicación y Revisión de Hidrantes* | Impacto/falla | Pérdida de Imagen |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Encargado de ejecutar Rolando Leiva Ulate | | | |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
|  | Capacitar nuevo personal en la metodología de pruebas de hidrantes y redacción de los respectivos informes |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
|  | Personal de respaldo capacitado |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
|  | Capacitar nuevo personal en la metodología de pruebas de hidrantes y redacción de los respectivos informes |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
|  | Personal de respaldo capacitado |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
|  | Capacitar nuevo personal en la metodología de pruebas de hidrantes y redacción de los respectivos informes |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
|  | Personal de respaldo capacitado |  |
|  |  |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Hidrantes |
| *Área de Control Preventivo* |
| Proceso Crítico | *5.3. Valoración en Campo para Determinar la Necesidad de Nuevos Hidrantes* | Impacto/falla | Pérdida de Imagen |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Encargado de ejecutar Rolando Leiva Ulate | | | |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
|  | Capacitar nuevo personal en la metodología de pruebas de hidrantes y redacción de los respectivos informes |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
|  | Personal de respaldo capacitado |  |
|  |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
|  | Capacitar nuevo personal en la metodología de pruebas de hidrantes y redacción de los respectivos informes |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
|  | Personal de respaldo capacitado |  |
|  |  |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Capacitar a los jefes de estación sobre la importancia de la actualización del inventario de hidrantes | Capacitar a las municipalidades y asadas sobre la importancia de la gestión de la ley de Hidrantes. | Mantener la gestión y los inventarios actualizados de hidrantes mediante GIS |
|  | Capacitar nuevo personal en la metodología de pruebas de hidrantes y redacción de los respectivos informes |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Datos actualizados sobre el levantamiento de hidrantes | Reportes constantes y veraces sobre nuevos hidrantes | Inventario nacional de hidrantes actualizado |
|  | Personal de respaldo capacitado |  |
| Organización (Dependencia) | *Unidad de Prevención e Investigación de Incendios* | Proceso | Hidrantes |
| *Área de Control Preventivo* |
| Proceso Crítico | *5.5. Ejecución de Pruebas de Hidrantes* | Impacto/falla | Pérdida de Imagen |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Encargado de ejecutar Rolando Leiva Ulate | | | |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo |  | Comunicado de no realización de la prueba por emergencia. |  |
|  | Realización de prueba a futuro condicionada |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo |  | Contar con alternativa de aprobación por declaración, sujeto a inspección posterior |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Información Gerencial Errónea |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo |  | Comunicado de no realización de la prueba por emergencia. |  |
|  | Realización de prueba a futuro condicionada |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo |  | Contar con alternativa de aprobación por declaración, sujeto a inspección posterior |  |
| Proceso Crítico |  | Impacto/falla | Afectación de la Calidad del Servicio |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo |  | Comunicado de no realización de la prueba por emergencia. |  |
|  | Realización de prueba a futuro condicionada |  |
|  |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo |  | Contar con alternativa de aprobación por declaración, sujeto a inspección posterior |  |

# Proveeduría

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos (Proveeduría) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | Gestión de Recursos Económicos | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| Control de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento (4-02-03-001) | MEDIO | MEDIO | MEDIO |
| Control de Correspondencia | Confección de actas y cartas a proveedores (4-02-03-002) | BAJO | MEDIO | BAJO |
| Recepción de correspondencia (4-02-03-017) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Contratación Administrativa | Modificaciones y aclaraciones al cartel (4-02-03-003) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Control de Gestión (4-02-03-018) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Proceso Administrativo Sancionatorio (4-02-03-023) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Control de Pago | Solicitud de fondos (4-02-03-006) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Gestión de pagos (4-02-03-009) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Ejecución contractual | Trámite de exoneración (4-02-03-024) | BAJO | BAJO | BAJO |
| Procedimientos de Urgencia | Proceso de Contratación | ALTO | ALTO | ALTO |
| Conformación de expediente | MEDIO | ALTO | ALTO |

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (Proveeduría) | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia): | | Unidad de Proveeduría | | | Hecho por | Gabriela Fiatt Fernández | | | |
|
| Fecha de Revisión |  | | | |
| Aprobado por | |  | | | Fecha de Aprobación |  | | | |
| Misión de la Organización | | Brindar a la sociedad costarricense protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentran amenazados por incendios y situaciones de emergencia, basados en los más altos principios humanos y en la búsqueda permanente de la excelencia. | | | | | | | |
| Proceso o función | | Control de Gestión de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | | Responsable | | Bertha Barrantes y Karla Chavarría | | | |
| A | B | C | D | | E | F | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | Describa los controles existentes | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento (4-02-03-001) | Contabilidad | Documento en Excel con información de las garantías. | | Si | 1.     Incumplimiento Legal. | B | B | NO |
| Tesorería | Seguimiento del vencimiento de las garantías en Outlook y Excel | | Si | 2.     Penalización Legal. | B | B | NO |
|  | Archivo en caja fuerte con los documentos físicos de las garantías. | | Si | 3.     Información Gerencial Errónea. | M | B | NO |
|  |  | |  | 4.     Interrupción de la Operación. | B | B | NO |
|  |  | |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen. | B | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | M | B | NO |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | B | B | NO |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | B | B | NO |
| Proceso o función | | Procedimientos de Urgencia | | Responsable | | Analistas | | | |
| 1.2 | Proceso de Contratación | Contraloría General de la República | Ley de Contratación Administrativa | | Si | 1.     Incumplimiento Legal. | A | B | SI |
| Dirección General | Reglamento a la Ley de Contratación administrativa | | Si | 2.     Penalización Legal. | A | B | SI |
| Unidades Usuarias |  | |  | 3.     Información Gerencial Errónea. | M | B | NO |
| Proveedores |  | |  | 4.     Interrupción de la Operación. | M | B | NO |
|  |  | |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen. | M | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | A | B | SI |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | M | B | NO |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | M | B | NO |
| Proceso o función | | Procedimientos de Urgencia | | Responsable | | Analistas | | | |
| 1.3 | Conformación de expediente | Unidades Usuarias | Ley de Contratación Administrativa | | Si | 1.     Incumplimiento Legal. | A | B | SI |
| Proveedores | Reglamento a la Ley de Contratación administrativa | | Si | 2.     Penalización Legal. | A | B | SI |
|  | Foliatura | | Si | 3.     Información Gerencial Errónea. | M | B | NO |
|  |  | |  | 4.     Interrupción de la Operación. | M | B | NO |
|  |  | |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen. | M | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | A | B | SI |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | M | B | NO |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | M | B | NO |

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Proveeduría) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | Proveeduría | Proceso | Procedimientos de Urgencia |
|  |
| Proceso Crítico | 1.1 Proceso de Contratación | Impacto/falla | Incumplimiento Legal |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1 Identificar claramente las opciones legales con que se cuenta para enfrentar una emergencia | En caso de que se haya presentado una emergencia, evaluar la efectividad de las labores atendidas | En caso de que se haya presentado una emergencia, evaluar la efectividad de las labores atendidas |
| ·        Actividad 2  Establecer machotes sobre información básica con que se debe contar para justificar la necesidad |
| ·      Actividad 3  Plantear un mecanismo alternativo como un Reglamento ante la Contraloría General de la República para atender casos de emergencia |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1 Atención oportuna de la necesidad de emergencia. | En caso de que se haya presentado una emergencia, evaluar la efectividad de las labores atendidas | En caso de que se haya presentado una emergencia, evaluar la efectividad de las labores atendidas |
| ·        Resultado 2 Valoración de satisfacción de la necesidad |  |  |
| Organización (Dependencia) | Proveeduría | Proceso | Procedimientos de Urgencia |
|  |
| Proceso Crítico | 1.2 Conformación de expediente | Impacto/falla | Incumplimiento Legal |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2: | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1 Establecer mecanismos de respaldo digital en la carpeta compartida y/u otros medios electrónicos (nube - USB) de información básica (cartel, adjudicación, contrato, orden de compra, orden de inicio) |  |  |
| ·        Actividad 2  Revisión mensual de respaldos digitales en los controles | ·        Actividad 4 Seguimiento de las actividades establecidas en el primer semestre. | ·        Actividad 4 Seguimiento de las actividades establecidas en el año anterior |
| ·        Actividad 3 Indexación de archivos digitales con apoyo de la Unidad de Tecnología de Información. |  |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1 Mitigación del impacto de pérdida de expedientes con la posibilidad de recuperar la información básica a la brevedad de lo posible. | ·        Resultado 1 Mitigación del impacto de pérdida de expedientes con la posibilidad de recuperar la información básica a la brevedad de lo posible. | ·        Resultado 1 Mitigación del impacto de pérdida de expedientes con la posibilidad de recuperar la información básica a la brevedad de lo posible. |

# Recursos Humanos

## Procesos Críticos

## Análisis de Impacto a la Operación

## Plan de Mitigación

# Servicios Financieros

## Procesos Críticos

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos (Contabilidad) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | **Contabilidad** | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| *Elaboración de Estados Financieros* | *Archivo de documentación.* | Medio | Bajo | Bajo |
| *Actualización mensual fondos de  prestaciones legales y auxiliar de cesantía.* | Medio | Bajo | Bajo |
| *Actualización de los libros legales.* | Medio | Bajo | Bajo |
| *Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | Alto | Alto | Alto |
| *Remisión de Información Mensual para cierre de estados financieros.* | Alto | Alto | Alto |
| *Generación de Auxiliares* | Medio | Medio | Medio |
| *Generación de Asientos* | Alto | Alto | Alto |
| *Cierre Mensual Contable* | Alto | Alto | Alto |
| *Cierre Anual Contable* | Alto | Alto | Alto |
| *Revisión de facturas y Saldos Bancarios* | Alto | Alto | Alto |
| *Reportes* | *Generación de retención a la fuente.* | Bajo | Medio | Bajo |
| *Informe de Gastos por centro de costos* | Alto | Medio | Alto |
| *Consultas y solicitudes* | *Generación de los asientos modelos.* | Bajo | Medio | Bajo |
| *Revisión, Asignación, y eliminación de roles y perfiles de los diferentes módulos del ERP.* | Bajo | Bajo | Bajo |

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos (Gestión de Recursos Económicos) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | **Gestión de Recursos Económicos** | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| *Captación* | 2-01-01-037 Depósitos no identificados. | M | B | BAJO |
| 2-02-01-042 Gestión de cobro. | M | B | BAJO |
| 2-02-01-043 Devolución de depósitos. | B | M | BAJO |
| 2-02-01-058 Conciliación de contabilidad versus Ingresos. | B | M | BAJO |
| 2-01-01-074 Registro de Ingresos | A | A | ALTO |
| 2-01-01-075 Liquidación Trimestral por el Convenio CETAC | M | B | BAJO |
| 2-01-01-088 Creación de Clientes en la base de datos | M | B | BAJO |
| *Inversiones* | 2-02-01-053 Archivo de Documentos Programa de Inversiones. | B | M | BAJO |
| 2-02-01-055 Conciliación de inversiones. | B | M | BAJO |
| 2-01-01-061 Flujo de caja proyectado. | M | B | BAJO |
| 2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH | A | A | ALTO |
| 2-01-01-078 Inversiones MH | M | B | BAJO |
| xxx Procedimiento para realizar cambio de moneda | B | M | BAJO |
| xxx Solicitud de liquidación de fondos | A | A | ALTO |
| *Presupuesto* | 2-01-01-050 Informe de ejecución semestral y trimestral | A | A | ALTO |
| 2-01-01-060 Apertura periodo presupuestario | B | B | BAJO |
| 2-02-01-046 Traslado presupuestario | M | B | BAJO |
| 2-02-01-047 Modificación Presupuestaria | M | B | BAJO |
| 2-02-01-049 Formulación Presupuestaria | B | B | BAJO |
| 2-02-01-073 Archivo de Documentación Presupuestaria | B | B | BAJO |
| 2-02-01-079 Informe de Liquidación Presupuestaria | A | A | ALTO |
| 2-02-01-080 Certificación de superávit presupuestario | B | M | BAJO |

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos (Tesorería) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia | **Tesorería** | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| *Registros Económicos* | Registros Bancarios | A | M | ALTO |
| *Registros Económicos* | Atención nota débito de planilla. | M | A | ALTO |
| *Adquisición de bienes y servicios* | Creación y mantenimiento de tarjeta institucional. | B | B | BAJO |
| *Adquisición de bienes y servicios* | Adquisición de bienes o servicios con tarjeta institucional de compras o reintegro. | A | A | ALTO |
| *Obligaciones Institucionales* | Trámite por extravío o robo de tarjeta institucional. | A | A | ALTO |
| *Obligaciones Institucionales* | Generación y aplicación de la solicitud de pago 2% de la Retención | B | B | BAJO |
| *Obligaciones Institucionales* | Trámite con entes externos | A | A | ALTO |

## Análisis de Impacto a la Operación

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (Contabilidad) | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia): | | | *Servicios Financieros* | | | Hecho por: | |  | | | | |
| **Área de Contabilidad** | | | Fecha de Revisión: | |  | | | | |
| Aprobado por | | |  | | | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| Misión de la Organización | | | Brindar a la sociedad costarricense protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentran amenazados por incendios y situaciones de emergencia, basados en los más altos principios humanos y en la búsqueda permanente de la excelencia. | | | | | | | | | |
| Proceso o función | | Elaboración de Estados Financieros | | | Responsable | | | | Greivin Vega Barboza. | | | |
| A | B | C | | D | | E | F | | | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | | Describa los controles existentes. | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | | | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Elaboración carta de gerencia (estados financieros). | Gestión de Recursos Económicos. | | Cada uno de los funcionarios del área de contabilidad elabora diferentes cuadros de la carta de gerencia y posteriormente son revisados por el encargado de contabilidad conjuntamente con los funcionarios del área de contabilidad. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | A | B | SI |
| Tesorería. | | 2.     Penalización Legal. | | | A | B | SI |
| Recursos Humanos. | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | A | M | SI |
| Tecnologías de Información. | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
| Proveeduría. | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | M | B | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | M | B | NO |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| 1.2 | Remisión de Información Mensual para cierre de estados financieros. | Gestión de Recursos Económicos. | | Se revisa que los datos de la información que remiten las diferentes unidades administrativas concuerden con los saldos contables. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | B | B | NO |
| Tesorería. | | 2.     Penalización Legal. | | | B | B | NO |
| Recursos Humanos. | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | A | M | SI |
| Proveeduría. | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
| Asesoría Jurídica. | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | M | B | NO |
| Servicios Generales | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | M | B | NO |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| 1.3 | Generación de asientos. | Tecnologías de Información. | | Todos los asientos que se generan tienen los procesos de registrado, verificado, autorizado y contabilizado que son realizados por funcionarios diferentes. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 2.     Penalización Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | B | B | NO |
|  | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
|  | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | M | B | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | A | M | SI |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| 1.4 | Cierre Mensual Contable | Tecnologías de Información. | | Se genera el cierre mensual por parte del Encargado de Contabilidad después de realizar las revisiones del caso. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 2.     Penalización Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | B | M | NO |
|  | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
|  | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | B | M | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | M | M | SI |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| 1.5 | Cierre Anual Contable | Tecnologías de Información. | | Se elabora el cierre anual después de revisar que las cuentas de ingresos y gastos no tengan saldo negativo. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | M | M | SI |
|  | | 2.     Penalización Legal. | | | M | M | SI |
|  | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | M | M | SI |
|  | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
|  | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | B | M | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | M | M | SI |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| 1.6 | Revisión de facturas y Saldos Bancarios | Tecnologías de Información. | | Un funcionario del área de contabilidad realiza un a primera revisión y luego otro funcionario realiza una segunda revisión de las facturas y de los saldos bancarios y posteriormente el Encargado de Contabilidad por medio de muestreo realiza una tercera revisión. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | B | B | NO |
| Tesorería | | 2.     Penalización Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | M | M | SI |
|  | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
|  | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | M | B | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | A | M | SI |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| 1.7 | Generación de Auxiliares | Recursos Humanos | | Se revisa que los saldos de los registros auxiliares concuerden con los saldos contables. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | M | B | NO |
| Proveeduría | | 2.     Penalización Legal. | | | B | B | NO |
| Tesorería | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | M | M | SI |
| Servicios Generales | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
|  | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | B | B | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | M | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | M | B | NO |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |
| Proceso o función | | Reportes | | | Responsable | | | | Greivin Vega Barboza. | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Informe de Gastos por centro de costos | Tecnologías de Información. | | Los funcionarios del área de contabilidad generan el informe de gastos por centro de costo y luego es revisado por el Encargado del área de Contabilidad y se verifica que coincida con la información que está en los Estados Financieros. | | Si. | 1.     Incumplimiento Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 2.     Penalización Legal. | | | B | B | NO |
|  | | 3.     Información Gerencial Errónea. | | | M | M | SI |
|  | | 4.     Interrupción de la Operación. | | | B | B | NO |
|  | | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. | | | M | B | NO |
|  | | 6.     Pérdida de Imagen. | | | B | B | NO |
|  | | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. | | | M | M | SI |
|  | | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. | | | B | B | NO |
|  | | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. | | | B | B | NO |

| Tabla N° 12. Análisis de Impacto a la Operación (Gestión de Recursos Financieros) | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia): | | *Servicios Financieros* | | | Hecho por | | Marilyn Bastos Zepeda / Patricia Salazar Larios | | | | |
| ***Gestión de Recursos Financieros*** | | |
|  | | | Fecha de Revisión | | 14/09/2016 | | | | |
| Aprobado por | | Stefhanie Porras Vega | | | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| Misión de la Organización | | Brindar a la sociedad costarricense protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentren amenazados por incendios y situaciones de emergencia, basados en los más altos principios humanos y en la búsqueda permanente de la excelencia. | | | | | | | | | |
| Proceso o función | | Captación | | Responsable | | | | Carolina Alguera | | | |
| A | B | C | D | | E | F | | | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | Describa los controles existentes | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | | | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1,1 | 2-01-01-074 Registro de Ingresos | Gestión de Recursos Económicos | Auxiliar archivo de Excel de registro de ingresos | | SI | 1.     Incumplimiento Legal | | | M | B | NO |
| Dependencias que registran ingresos | MIF/ ERP | | SI | 2.     Penalización Legal | | | M | B | NO |
| Aseguradoras | Movimientos Bancarios | | SI | 3.     Información Gerencial Errónea | | | A | B | SÍ |
| Compañías Eléctricas | Conciliación contable | | SI | 4.     Interrupción de la Operación | | | A | B | SÍ |
| Funcionarios | Informe SUGESE | | SI | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | B | NO |
| Externos varios | Confirmación de las eléctricas | | SI | 6.     Pérdida de Imagen | | | M | B | NO |
| Área de Tesorería | Confirmación de las aseguradoras | | SI | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | A | B | SÍ |
|  | Oficio Semanal dirigido a las dependencias para identificar depósitos | | SI | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | A | B | SÍ |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | A | B | SÍ |
| Proceso o función | | Inversión | | Responsable | | | | Génesis Gutiérrez Rodríguez | | | |
| 1,2 | 2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH | Gestión de Recursos Económicos | Movimientos bancarios | | SI | 1.     Incumplimiento Legal | | | M | B | NO |
| MH | DIMSA/ERP | | SI | 2.     Penalización Legal | | | M | B | NO |
| Tesorería | Estados de Cuenta | | SI | 3.     Información Gerencial Errónea | | | A | B | SÍ |
|  | Auxiliar archivo Excel con el detalle de inversiones | | SI | 4.     Interrupción de la Operación | | | A | B | SÍ |
|  | Formulario del MH para la cancelación de títulos | | SI | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | A | B | SÍ |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | A | B | SÍ |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | A | B | SÍ |
| 1,3 | xxx Solicitud de liquidación de fondos | Gestión de Recursos Económicos | Plantilla archivo Excel solicitud de fondos | | SI | 1.     Incumplimiento Legal | | | M | B | NO |
| Tesorería | Flujo de Caja Proyectado | | SI | 2.     Penalización Legal | | | M | B | NO |
| Dependencias |  | |  | 3.     Información Gerencial Errónea | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 4.     Interrupción de la Operación | | | A | B | SÍ |
|  |  | |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | M | B | SÍ |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | A | B | SÍ |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | A | B | SÍ |
| Proceso o función | | Presupuesto | | Responsable | | | | Marilyn Bastos Zepeda | | | |
| 1,4 | 2-01-01-050 Informe de ejecución semestral y trimestral | Gestión de Recursos Económicos | ERP | | SI | 1.     Incumplimiento Legal | | | A | M | SÍ |
| Dependencias | Plantillas de Excel | | SI | 2.     Penalización Legal | | | A | M | SÍ |
| CGR | SIPP | | SI | 3.     Información Gerencial Errónea | | | M | B | NO |
| STAP |  | |  | 4.     Interrupción de la Operación | | | M | B | NO |
| CD |  | |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | B | M | NO |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | B | M | NO |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | NO |
| 1,5 | 2-02-01-079 Informe de Liquidación Presupuestaria | Gestión de Recursos Económicos | ERP | | SI | 1.     Incumplimiento Legal | | | A | B | SÍ |
| Dependencias | Plantillas de Excel | | SI | 2.     Penalización Legal | | | A | B | SÍ |
| CGR | SIPP | | SI | 3.     Información Gerencial Errónea | | | M | B | NO |
| STAP |  | |  | 4.     Interrupción de la Operación | | | M | B | NO |
| CD |  | |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 6.     Pérdida de Imagen | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | M | B | NO |
|  |  | |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | NO |

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (Tesorería) | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia: | | *Servicios Financieros* | | | Hecho por | | Judit Nájera / Danny Calvo | | | | |
| ***Tesorería*** | | |
|  | | | Fecha de Revisión | |  | | | | |
| Aprobado por | |  | | | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| Misión de la Organización | |  | | | | | | | | | |
| Proceso o función | | Registros Económicos | | Responsable | | | | Dora Benavides Murillo | | | |
| A | B | C | D | | E | F | | | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | Describa los controles existentes | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | | | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Atención nota débito de planilla. | Recursos Humanos | Proceso de confirmación del envió de planilla en el ERP | | si | 1.     Incumplimiento Legal | | | B | B | NO |
| 2.     Penalización Legal | | | B | B | NO |
| 3.     Información Gerencial Errónea | | | M | B | NO |
| 4.     Interrupción de la Operación | | | M | M | SI |
| 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | B | B | NO |
| 6.     Pérdida de Imagen | | | B | M | NO |
| Tecnologías de Información. | 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | M | B | NO |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | B | M | NO |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | M | SI |
| 1.4 | Registro en el ERP bancarios. | Gestion de recursos económicos | Revisión diaria de las cuentas bancarias Identificación de ingresos bancarios Identificación de salidas de dinero | | si | 1.     Incumplimiento Legal | | | B | B | NO |
| 2.     Penalización Legal | | | B | B | NO |
| 3.     Información Gerencial Errónea | | | A | B | SI |
| 4.     Interrupción de la Operación | | | B | B | NO |
| 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | B | NO |
| 6.     Pérdida de Imagen | | | B | B | NO |
| 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | A | M | SI |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | B | B | NO |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | NO |
| Proceso o función | | Obligaciones Institucionales | | Responsable | | | | Dora Benavides Murillo | | | |
| 2.2 | Trámite por extravío o robo de tarjeta institucional. | Tarjetahabiente | Control en Excel con la información de tarjetas estadística en la carpeta compartida (inactivación o bloqueo total) | | si | 1.     Incumplimiento Legal | | | B | B | NO |
| 2.     Penalización Legal | | | B | B | NO |
| 3.     Información Gerencial Errónea | | | B | B | NO |
| 4.     Interrupción de la Operación | | | B | B | NO |
| 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | M | M | SI |
| 6.     Pérdida de Imagen | | | B | B | NO |
| 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | B | B | NO |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | B | B | NO |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | NO |
| 2.3 | Trámite con entes externos | Servicios Generales Recursos Humanos | Detalle de identificación para el pago de servicios públicos Control de Vencimiento de Servicios Control de pago de juzgados por pensiones y embargo | | si | 1.     Incumplimiento Legal | | | B | B | NO |
| 2.     Penalización Legal | | | B | B | NO |
| 3.     Información Gerencial Errónea | | | B | M | NO |
| 4.     Interrupción de la Operación | | | A | M | SI |
| 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | B | B | NO |
| 6.     Pérdida de Imagen | | | B | B | NO |
| 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | B | B | NO |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | B | B | NO |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | M | SI |
| Proceso o función | | Adquisición de bienes y servicios | | Responsable | | | | Dora Benavides Murillo | | | |
| 3.2 | Adquisición de bienes o servicios con tarjeta institucional de compras o reintegro. | Dependencias de Bomberos | Autorización para realizar el gasto Información por parte del Banco con el detalle de transacciones | | si | 1.     Incumplimiento Legal | | | B | B | NO |
| 2.     Penalización Legal | | | B | B | NO |
| 3.     Información Gerencial Errónea | | | B | M | NO |
| 4.     Interrupción de la Operación | | | A | M | SI |
| 5.     Fraude/Conflicto de Intereses | | | A | B | SI |
| 6.     Pérdida de Imagen | | | B | B | NO |
| 7.     Pérdida o daño de la información o datos | | | B | B | NO |
| 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | B | B | NO |
| 9.     Afectación de la Calidad del Servicio | | | M | B | NO |

## Plan de Mitigación

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Contabilidad) | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | *Servicios Financieros* | | | | | | | Proceso | *Elaboración de Estados Financieros* | | |
|
| Fecha | 29/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | |  |  | | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | |  |  | | |
| Proceso Crítico | *1.1 Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | | | | | | | Impacto/falla | *Incumplimiento Legal.* | | |
| Responsable: | *Carlos Fallas* | | | |  | | | Plazo: | *6 meses (31/7/17)* | |  |
| Opción 1: Realizar un proceso de Cascada Telefónica que cuente con la información básica de los colaboradores con el fin de utilizar dichos datos en un evento de contingencia. | | | | | | | | Plazo: 6 meses (31 de julio 2017). | | |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | \* Crear un registro que contenga el nombre, los teléfonos y el correo electrónico de los colaboradores del área. | | | | | | | \*Actualizar el registro cada seis meses. | | | \*Implementar estrategias que permitan que los colaboradores realicen determinadas funciones en caso de emergencia, aún sin lograr comunicarse. |
| \* Definir cuál será el orden de la cascada telefónica en el caso de una emergencia. | | | | | | |  | | |
| \* A través del correo electrónico y WhatsApp, hacer llegar a todos los colaboradores el registro creado para la cascada telefónica. | | | | | | |  | | |  |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | \*El rápido reaccionar de los colaboradores en el caso de una emergencia. | | | | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en caso de emergencia. | | | \*Presentar la información del área en el tiempo que se requiere aplicando los planes alternativos. |
| Responsable: | *Greivin Vega* | | | |  | | | Plazo: | *(31 /6 2018)* | | *18 meses* |
| Opción 2– Poseer acceso al ERP desde una estación del Cuerpo de Bomberos. | 1st Semestre | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | \*Definir junto a la dirección Operativa, cuales estaciones tendrán acceso al ERP, considerando el lugar de residencia de los colaboradores del área, el ancho de banda, la infraestructura y activos necesarios, así como las necesidades específicas de la Dirección Operativa. | | | | | | | \*Darle el seguimiento necesario al SUATT enviado a TI. | | | - |
| \*Solicitar a Tecnologías de Información(TI) mediante SUATT el acceso al ERP desde las estaciones previamente elegidas. | | | | | | | \*Una vez que el SUATT es atendido, verificar que efectivamente las estaciones cuenten con el acceso a ERP.  - | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | \*Realizar las gestiones necesarias para poseer acceso al ERP desde las estaciones, ya que actualmente solo tienen acceso al ERP las Oficinas Administrativas del Cuerpo de Bomberos, la Academia Nacional, el F5 y la Estación Metropolitana Sur. | | | | | | | \*Contar con la información que se requiere para la elaboración de los estados financieros. | | | - |
| Proceso Crítico | *1.1 Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | | | | | Impacto/falla | | *Penalización Legal.* | | | |
| Responsable: | *Francini Mora* | | |  | | Plazo: | | *6 meses (31 de julio 2017)* | |  | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | | | | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro. | | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | |
| \*Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos.  \* | | | | | | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | |
| Responsable: | *Greivin Vega* | | |  | | Plazo: | | *12 meses (31 de diciembre de 2017)* | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | | | | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia. | | | | | | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |
| Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. | | | | | | | | |
| Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | | | | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | |  | |
| Proceso Crítico | *1.1 Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | | | | | Impacto/falla | | *Información Gerencial Errónea* | | | |
| Responsable: | *Francini Mora* | | |  | | Plazo: | | *6 meses (31 de julio 2017)* | |  | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | | | | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro.  Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | | | | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | | | | | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | |
| Responsable: | *Marcela Arroyo* | | | | | Plazo: | | *12 meses (31 de diciembre 2017)* | |  | |
| Opción 3: Solicitar personal de apoyo externo al área. | | | | | | | | | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \* Rotación de las funciones específicas de los colaboradores para que todo el personal de área esté capacitado para realizar cualquiera de las funciones. | | | | \* Realizar un análisis de las épocas de temporada alta, tanto por la cantidad de facturas como por la solicitud a menor tiempo, con el fin de solicitar apoyo y presupuestar el ingreso de personal de apoyo. | | \*Verificar semestralmente los datos del posible personal de apoyo, así como su estado laboral en dicho momento. | | | |
| \*Realizar un análisis de los candidatos que podrían apoyar al área en caso de una emergencia. | | | | \*En el proceso, capacitar a personal externo en las labores de revisión de facturas y preparación de la información contable, para que en un eventual caso estén preparados para poder realizar el trabajo exitosamente y no se envíe información errónea. | | \*Elaborar un rol para que en caso de que el trabajo se extienda por más tiempo, permita el descanso y la organización dentro del área. | | | |
| \*Elaborar un listado del personal con disponibilidad, capacitación y disposición para realizar las funciones del área.  \*Realizar las gestiones necesarias para que en el caso de emergencia los candidatos previamente seleccionados puedan laborar sin problemas | | | |  | | | |
| Proceso Crítico | | *1.2 Remisión de información Mensual para cierre de estados financieros* | | | | Impacto/falla | *Información Gerencial Errónea* | | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 2: Solicitar la información a las dependencias con un plazo menor al actual. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Establecer mediante reunión del equipo del área de Contabilidad cuanto tiempo antes sería razonable, así como beneficioso solicitar la información a las dependencias. | | | | \*El encargado debe enviar mensualmente el correo antes citado. | | \*Identificar los principales meses en qué se requiere la información con anticipación. | | | |
| \*Posteriormente, el encargado del área de Contabilidad debe comunicar a las diferentes dependencias el nuevo plazo establecido.  Enviar a las diferentes dependencias un correo electrónico vía formal indicando las fechas de entrega de la información mensual | | | | \*Realizar el seguimiento necesario con el fin de verificar que todas las dependencias entreguen la información a tiempo. | | \*Continuar con las actividades del segundo semestre. | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Al reducir el tiempo de entrega de la información las labores estarán listas previo a la fecha límite, por lo que proporciona un "colchón" de tiempo en caso de una emergencia. | | | | \*Realizar las labores antes del tiempo estimado. | | \*Reducir en un menor tiempo la ejecución de las funciones del área. | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia  Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |
| Proceso Crítico | | *1.3 Generación de Asientos* | | | | Impacto/falla | *Pérdida o daño de la información o datos* | | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *12 meses (31 de diciembre 2017)* |  | | | |
| Opción 2– Poseer acceso al ERP desde una estación del Cuerpo de Bomberos. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Definir junto a la dirección Operativa, cuales estaciones tendrán acceso al ERP, considerando el lugar de residencia de los colaboradores del área, el ancho de banda, la infraestructura y activos necesarios, así como las necesidades específicas de la Dirección Operativa. | | | | \*Darle el seguimiento necesario al SUATT enviado a TI. | | - | | | |
| \*Solicitar a Tecnologías de Información(TI) mediante SUATT el acceso al ERP desde las estaciones previamente elegidas. | | | | \*Una vez que el SUATT es atendido, verificar que efectivamente las estaciones cuenten con el acceso a ERP. | | - | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Realizar las gestiones necesarias para poseer acceso al ERP desde las estaciones, ya que actualmente solo tienen acceso al ERP las Oficinas Administrativas del Cuerpo de Bomberos, la Academia Nacional, el F5 y la Estación Metropolitana Sur. | | | | \*Contar con la información que se requiere para la elaboración de los estados financieros. | | - | | | |
| Responsable: | | *Francini Mora* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro.  Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | | |
| Proceso Crítico | | *1.4 Cierre mensual contable* | | | | Impacto/falla | *Pérdida o daño de la información o datos* | | | | |
| Responsable: | | *Francini Mora* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 2: Almacenar en una nube los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Investigar si la institución cuenta con acceso a una o varias nubes de almacenamiento de datos. | | | | \*Darle seguimiento al SUATT enviado a Tecnologías de Información. | | \*Actualizar los datos de la nube de manera mensual. | | | |
| \*Definir la nube electrónica que utilizará el área de Contabilidad. | | | | \*Una vez atendido el SUATT, designar a un colaborador del área para que suba los archivos seleccionados a la nube de almacenamiento. | |  | | | |
| \*Solicitar a Tecnologías de Información mediante SUATT el acceso a la nube de almacenamiento previamente establecida. | | | | \*Proporcionar a todos los colaboradores la clave de acceso a la nube. | |  | | | |
| \*Identificar cuáles serán los archivos que se almacenarán en la nube del área. | | | |  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Realizar las gestiones del acceso a la nube con el fin de que a corto plazo se facilité la ejecución de las labores del área en caso de una eventualidad. | | | | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | | |
|  | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia.  Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida Obtener el visto buena de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |
| Proceso Crítico | | *1.5 Cierre anual contable* | | | | Impacto/falla | *Incumplimiento Legal* | | | | |
| Responsable: | | *Carlos Fallas* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1: Realizar un proceso de Cascada Telefónica que cuente con la información básica de los colaboradores con el fin de utilizar dichos datos en un evento de contingencia. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \* Crear un registro que contenga el nombre, los teléfonos y el correo electrónico de los colaboradores del área. | | | | \*Actualizar el registro creado cada seis meses. | | \*Implementar estrategias que permitan que los colaboradores realicen determinadas en funciones en caso de emergencia, aún sin lograr comunicarse. | | | |
| \* Definir cuál será el orden de la cascada telefónica en el caso de una emergencia. | | | |  | |
| \* A través del correo electrónico y WhatsApp, hacer llegar a todos los colaboradores el registro creado para la cascada telefónica. | | | |  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*El rápido reaccionar de los colaboradores en el caso de una emergencia. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en caso de emergencia. | | \*Presentar la información del área en el tiempo que se requiere aplicando los planes alternativos. | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *12 meses (31 de diciembre 2017)* |  | | | |
| Opción 2– Poseer acceso al ERP desde una estación del Cuerpo de Bomberos. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Definir junto a la dirección Operativa, cuales estaciones tendrán acceso al ERP, considerando el lugar de residencia de los colaboradores del área, el ancho de banda, la infraestructura y activos necesarios, así como las necesidades específicas de la Dirección Operativa. | | | | \*Darle el seguimiento necesario al SUATT enviado a TI. | | - | | | |
| \*Solicitar a Tecnologías de Información(TI) mediante SUATT el acceso al ERP desde las estaciones previamente elegidas. | | | | \*Una vez que el SUATT es atendido, verificar que efectivamente las estaciones cuenten con el acceso a ERP. | | - | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Realizar las gestiones necesarias para poseer acceso al ERP desde las estaciones, ya que actualmente solo tienen acceso al ERP las Oficinas Administrativas del Cuerpo de Bomberos, la Academia Nacional, el F5 y la Estación Metropolitana Sur. | | | | \*Contar con la información que se requiere para la elaboración de los estados financieros. | | - | | | |
| Proceso Crítico | | *1.1 Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | | | | Impacto/falla | *Penalización Legal* | | | | |
| Responsable: | | *Francini Mora* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro. | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | | |
| \*Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | |  | |  | | | |
|  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. | | | |  | |
| Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | |  | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |
| Proceso Crítico | | *1.1 Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | | | | Impacto/falla | *Información Gerencial Errónea* | | | | |
| Responsable: | | *Francini Mora* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro. | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | | |
| \*Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | |  | |  | | | |
|  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | | |
|
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. | | | |  | |
| Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | |  | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |
| Proceso Crítico | | *1.1 Elaboración carta de gerencia (estados financieros).* | | | | Impacto/falla | *Pérdida o daño de la información* | | | | |
| Responsable: | | *Francini Mora* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro. | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | | |
| \*Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | |  | |  | | | |
|  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. | | | |  | |
| Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | |  | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |
| Proceso Crítico | | *1.6 Revisión de facturas y saldos bancarios* | | | | Impacto/falla | *Información Gerencial Errónea* | | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 2: Solicitar las facturas semanalmente. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Enviar a las dependencias correspondientes un correo electrónico vía formal indicando los nuevos plazos de entrega de facturas. | | | | \* Valorar con las respectivas jefaturas la posible inclusión de facturas físicas de las diferentes dependencias, en su totalidad por medio del SIGAE o algún sistema similar que permita la revisión remota con scanner de las facturas y archivando responsablemente los originales. | | \* Implementar por medio del sistema SIGAE o similar, la revisión de facturas remotamente por parte de las diferentes dependencias a nivel administrativo, como se hace en su gran mayoría al día de hoy con la parte operativa. | | | |
|
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Al fraccionar la entrega de facturas por semanas, proporciona a los colaboradores del área la posibilidad de adelantar trabajo y no acumular toda la revisión posterior al mes bajo preparación. | | | | \* Lograr la revisión de facturas aún sin poder acceder físicamente a las instalaciones de la Dirección. | | \* No depender del acceso físico a las facturas. | | | |
|
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *12 meses (31 de diciembre 2017)* |  | | | |
| Opción 2 – Crear un comprobante que los colaboradores puedan utilizar como sustituto de la factura durante una emergencia, cuando los comerciantes no cuenten con facturas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Definir los requerimientos que se incluirán en el formulario. | | | | \*Anticipar a la emergencia el envío del comprobante y valorar la posibilidad de digitalizarlo | | Digitalizar el comprobante para un uso apropiado y expedito | | | |
| \*Crear el comprobante y realizar las gestiones necesarias para que su uso esté aprobado en el momento en que se de alerta de una emergencia. | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Evitar que se realicen transacciones sin documentación soporte. | | | | \*Evitar que se realicen transacciones sin documentación soporte. | | \*Evitar que se realicen transacciones sin documentación soporte. | | | |
|
| Proceso Crítico | | *1.6 Revisión de facturas y saldos bancarios* | | | | Impacto/falla | *Pérdida o daño de la información o datos* | | | | |
| Responsable: | | *Juan Carlos Vargas* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1-Solicitar al encargado de Servicios Generales el resguardo de los archivos del área. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Definir junto con el encargado de Servicios Generales el o los medios por los que en una emergencia se hará la solicitud a Servicios Generales del resguardo de la información contable. | | | | Mantener un registro actualizado de la documentación resguardada del área | | Mantener un registro actualizado de la documentación resguardada del área | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Prevenir que, en el caso de una emergencia, no haya personas ajenas al área con acceso a dicha información. | | | | Controlar de manera adecuada la documentación del área | | Controlar de manera adecuada la documentación del área | | | |
| Responsable: | | *Carlos Fallas* |  | | | Plazo: | *Posterior a la emergencia.* |  | | | |
| Opción 3: Realizar un inventario del archivo de contabilidad posterior a la emergencia. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Una vez concluida la emergencia, identificar si existía documentación CxP o T en préstamo. | | | | \*Realizar el inventario de documentación de manera anual. | | Realizar el inventario de documentación de manera anual. | | | |
| \*Realizar el inventario de los archivos del área con el fin de identificar si hay documentación dañada o en pérdida. | | | |  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Controlar de manera eficiente la documentación de cuentas por pagar y bancos. | | | | \*Identificar posibles diferencias entre el archivo de control del área contra el inventario realizado. | | \*Evitar posibles pérdidas o extravíos de documentación. | | | |
| Proceso Crítico | | *1.7 Generación de Auxiliares* | | | | Impacto/falla | *Información Gerencial Errónea* | | | | |
| Responsable: | | *Carlos Fallas* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 2: Realizar un proceso de Cascada Telefónica que cuente con la información básica de los colaboradores con el fin de utilizar dichos datos en un evento de contingencia. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \* Crear un registro que contenga el nombre, los teléfonos y el correo electrónico de los colaboradores del área. | | | | \*Actualizar el registro creado cada seis meses. | | \*Implementar estrategias que permitan que los colaboradores realicen determinadas en funciones en caso de emergencia, aún sin lograr comunicarse. | | | |
| \* Definir cuál será el orden de la cascada telefónica en el caso de una emergencia. | | | |  | |
| \* A través del correo electrónico y WhatsApp, hacer llegar a todos los colaboradores el registro creado para la cascada telefónica. | | | |  | |  | | | |
|  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*El rápido reaccionar de los colaboradores en el caso de una emergencia. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en caso de emergencia. | | \*Presentar la información del área en el tiempo que se requiere aplicando los planes alternativos. | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. | | | |  | |
| Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | |  | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |
| Organización (Dependencia) | | *Servicios Financieros* | | | | Proceso | *Consultas y solicitudes* | | | | |
|
| Proceso Crítico | | *2.1 Informe de gastos por centro de costos* | | | | Impacto/falla | *Información Gerencial Errónea* | | | | |
| Fecha | |  | Fecha de Revisión | | | |  | | | | |
| Aprobado por | |  | Fecha de Aprobación | | | |  | | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *12 meses (31 de diciembre 2017)* |  | | | |
| Opción 2– Poseer acceso al ERP desde una estación del Cuerpo de Bomberos. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Definir junto a la dirección Operativa, cuales estaciones tendrán acceso al ERP, considerando el lugar de residencia de los colaboradores del área, el ancho de banda, la infraestructura y activos necesarios, así como las necesidades específicas de la Dirección Operativa. | | | | \*Darle el seguimiento necesario al SUATT enviado a TI. | | - | | | |
| \*Solicitar a Tecnologías de Información(TI) mediante SUATT el acceso al ERP desde las estaciones previamente elegidas. | | | | \*Una vez que el SUATT es atendido, verificar que efectivamente las estaciones cuenten con el acceso a ERP. | | - | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Realizar las gestiones necesarias para poseer acceso al ERP desde las estaciones, ya que actualmente solo tienen acceso al ERP las Oficinas Administrativas del Cuerpo de Bomberos, la Academia Nacional, el F5 y la Estación Metropolitana Sur. | | | | \*Contar con la información que se requiere para la elaboración de los estados financieros. | | - | | | |
| Responsable: | | *Marcela Arroyo* |  | | | Plazo: | *12 meses (31 de diciembre 2017)* |  | | | |
| Opción 3: Solicitar personal de apoyo externo al área. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \* Rotación de las funciones específicas de los colaboradores para que todo el personal de área esté capacitado para realizar cualquiera de las funciones. | | | | \* Realizar un análisis de las épocas de temporada alta, tanto por la cantidad de facturas como por la solicitud a menor tiempo, con el fin de solicitar apoyo y presupuestar el ingreso de personal de apoyo. | | \*Verificar semestralmente los datos del posible personal de apoyo, así como su estado laboral en dicho momento. | | | |
| \*Realizar un análisis de las candidatas que podrían apoyar al área en caso de una emergencia. | | | | \*En el proceso, capacitar a personal externo en las labores de revisión de facturas y preparación de la información contable, para que en un eventual caso estén preparados para poder realizar el trabajo exitosamente y no se envíe información errónea. | | \*Elaborar un rol para que en caso de que el trabajo se extienda por más tiempo, permita el descanso y la organización dentro del área. | | | |
| \*Elaborar un listado del personal con disponibilidad, capacitación y disposición para realizar las funciones del área. | | | |  | | | |
| \*Realizar las gestiones necesarias para que en el caso de emergencia los candidatos previamente seleccionados puedan laborar sin problemas. | | | |  |  |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*En el caso de que una emergencia afecte la capacidad de laborar de alguno de los colaboradores, los compañeros restantes cuentan con los instrumentos y capacidades necesarias para realizar las labores que el mismo realizaba, así como para capacitar al personal de apoyo. | | | | \*El contar con personal de apoyo para una eventual emergencia permitirá presentar la información en menor tiempo y con la exactitud que es requerida. | | \*Mejorar los plazos de entrega de información de manera que se reduzca el riesgo de retrasos en caso de emergencia. | | | |
|
| Proceso Crítico | | *2.1 Informe de gastos por centro de costos* | | | | Impacto/falla | *Pérdida o daño de la información o datos* | | | | |
| Responsable: | | *Francini Mora* |  | | | Plazo: | *6 meses (31 de julio 2017)* |  | | | |
| Opción 1 – Almacenar en un disco duro externo los archivos necesarios para la preparación de los Estados Financieros. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | \*Solicitar a Aprovisionamiento la compra del disco duro. | | | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | \*Actualizar los datos del disco duro mínimo de manera mensual. | | | |
| \*Designar a un colaborador para que transfiera los datos del área a dicho disco. | | | |  | |  | | | |
|  | |  | | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Contar con la capacidad de realizar las labores propias del área, aún sin tener el acceso necesario al equipo localizado en las oficinas administrativas del Cuerpo de Bomberos. | | | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | \*Lograr que las funciones del área no cesen aún en el caso de una emergencia. | | | |
| Responsable: | | *Greivin Vega* |  | | | Plazo: | *24 meses (31 de diciembre de 2018)* | | | | |
| Opción 2– Definir mediante disposición junto a la Dirección Operativa que, durante una situación de emergencia, una de las 3 computadoras de las distintas estaciones podrá utilizarse para labores administrativas. | | 1st Semestre | | | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años | | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | Coordinar con la Dirección de Operaciones cual computadora se utilizará para fines administrativos en caso de emergencia. | | | | Una vez aprobada la disposición, informar a las dependencias afectadas por la misma. | |  | | | |
| Redactar una disposición que funcione como respaldo y comprobante para utilizar la computadora previamente elegida. | | | |  | |
| Obtener el visto bueno de la Dirección Administrativa y Operativa de dicha disposición. | | | |  | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | | | | \*Continuar con las labores del área aún en caso de emergencia. | |  | | | |

| Tabla N° 16. Plan de Mitigación (Gestión de Recursos Financieros) | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | *Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR* | | Proceso | | | | | | | | | *Captación* |
| ***Gestión de Recursos Financieros*** | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-074 Registro de Ingresos* | | Impacto/falla | | | | | | | | | *Información Gerencial Errónea* |
| Responsable | *Tecnologías de Información* | | Plazo | | |  | | | | | | *24 meses (31 diciembre 2018)* |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | | | |  |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | |  |
| Opción 1: Reforzar los controles existentes con la finalidad de disminuir información errónea | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Gestionar ante la ARESEP la elaboración de un reporte o informe mensual sobre los ingresos del tributo del 1,75% | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Respaldo de un ente regulador que valide los ingresos provenientes de las compañías eléctricas | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Opción 2: Automatizar los reportes e informes referentes a los registros de ingresos | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Participar del desarrollo del nuevo módulo de Captación del sistema Excélsior | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Obtener información veraz y oportuna de los ingresos | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Proceso Crítico | *2-01-01-074 Registro de Ingresos* | | Impacto/falla | | | | | | | | | *Interrupción de la Operación* |
| Responsable | *Programa de Presupuesto* | | Plazo | | |  | | | | | | *12 meses (31 diciembre 2017)* |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | | | |  |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | | | |  |
| Opción 1: Mantener un fondo de contingencia | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Gestionar ante la Comisión Institucional de Emergencias el monto del fondo | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Establecer un monto de primera respuesta ante una situación de emergencia | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Opción 2: Incluir en los contratos o convenios cláusulas de contingencia | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Consultar a las instituciones financieras y MH sobre las operaciones de contingencia en casos de emergencia y contemplarlas dentro los diferentes procesos y procedimientos de la institución. | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Sincronizar la operativa de las instituciones financieras y MH con la de la institución en una situación de emergencia | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Opción 3: Diseñar formularios que se completen manualmente con la información detallada de cada ingreso | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Crear formularios manuales con indicaciones básicas necesarias que faciliten llevar el control de los ingresos percibidos | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Llevar un control adecuados de los ingresos y facilitar el registro de los ingresos en fase de recuperación | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | | | · |
| Proceso Crítico | *2-01-01-074 Registro de Ingresos* | | Impacto/falla | | | | | | | *Pérdida o daño de la información o datos* | | |
| Responsable | *Melisa Hernández Sánchez* | | Plazo | | |  | | | | *6 meses (31 junio 2017)* | | |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | |  | | |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  | | |
| Opción 1: Realizar respaldos de la información periódicamente y guardar en dispositivos externos (USB) | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Asignar a la persona responsable de resguardar y actualizar la información contenida en el dispositivo (USB) | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Actividad 2: Establecer cada cuanto tiempo se realizará la actualización de la información contenida en el dispositivo (USB) | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Tener conocimiento específico de a quien se debe solicitar la información de respaldo en caso de una situación de emergencia | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Resultado 2: Seguridad de mantener lo más actualizada posible la información contenida en el dispositivo (USB) | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Opción 2: Realizar respaldos en discos externos | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Consultar a la Unidad de TI los beneficios y los inconvenientes de resguardar la información en la nube y la facilidad de acceso en una situación de emergencia | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Actividad 2: Realizar una guía con los pasos de acceso al archivo en la nube y mantenerla en un lugar visible | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Asesorarse de que la opción es válida | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Resultado 2: Asegurarse de que el funcionario pueda acceso de una manera rápida y fácil para ubicar la información requerida | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-074 Registro de Ingresos* | | Impacto/falla | | | | | | | *Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio* | | |
| Responsable | *Carolina Alguera Corea* | | Plazo | | |  | | | | *18 meses (31 junio 2018)* | | |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | |  | | |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  | | |
| Opción 1: Involucrar y capacitar a todos los funcionarios de la Unidad de Servicios Financieros, para estar preparados en situaciones de emergencia | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Programar una capacitación una vez analizados los planes de continuidad de la Unidad Financiera | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Conocimiento previo de los pasos a seguir en caso de presentarse una situación de emergencia | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-074 Registro de Ingresos* | | Impacto/falla | | | | | | | *Afectación de la Calidad del Servicio* | | |
| Responsable | *Génesis Gutiérrez Rodríguez* | | Plazo | | |  | | | | *6 meses (31 junio 2017)* | | |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | |  | | |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  | | |
| Opción 1: Mantener un fondo de contingencia | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Crear el fondo de contingencia por medio de una inversión con el Ministerio de Hacienda. | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Actividad 2: Coordinar con las instituciones financieras y el MH los pasos a seguir para la utilización del fondo en caso de una situación de emergencia | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar con la disponibilidad del fondo, durante las primeras horas de una emergencia. | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Resultado 2: Agilizar la disponibilidad del fondo para la atención de emergencias | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Organización (Dependencia) | *Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR* | | Proceso | | | | | | | *Inversiones* | | |
| *Gestión de Recursos Financieros* | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH* | | Impacto/falla | | | | | | | *Información Gerencial Errónea* | | |
| Responsable | *Tecnologías de Información* | | Plazo | | |  | | | | *24 meses (31 diciembre 2018)* | | |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | |  | | |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  | | |
| Opción 1: Automatización de las inversiones por medio de un sistema propio de la institución que brinde reportes e informes actualizados diariamente | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·   Actividad 1 Solicitar el desarrollo del módulo de Inversiones en el nuevo sistema Excélsior | |  | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Obtener información veraz y oportuna del portafolio de inversiones. | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Opción 2: Reforzar los controles de revisión de la información que se digita | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·   Actividad 1 Implementar dentro del procedimiento de digitalización el proceso de doble revisión | |  | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Minimizar el error humano en el momento de la digitalización | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH* | | Impacto/falla | | | | | | | *Interrupción de la Operación* | | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | Plazo | | |  | | | | *12 meses (31 diciembre 2017)* | | |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | |  | | |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  | | |
| Opción 1: Mantener un fondo de contingencia | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·   Actividad 1 Gestionar con las instituciones financieras y el MH los pasos a seguir para la utilización del fondo en caso de una situación de emergencia | |  | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Agilizar la disponibilidad del fondo para la atención de emergencias | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Opción 2: Buscar y coordinar con las instituciones financieras y MH mecanismos de contingencia para casos de emergencia que garanticen la disponibilidad de fondos | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·   Actividad 1 Coordinar reuniones con las instituciones financieras y MH para establecer la metodología a seguir en el proceso de cancelación de títulos en caso de una situación de emergencia | |  | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar con un proceso de los pasos a seguir, en caso de una situación de emergencia. | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH* | | Impacto/falla | | | | | | | *Pérdida o daño de la información o datos* | | |
| Responsable | *Melisa Hernández Sánchez* | | Plazo | | |  | | | | *6 meses (31 junio 2017)* | | |
| Fecha | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | | |  | | |
| Aprobado por |  | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  | | |
| Opción 1: Realizar respaldos de la información periódicamente y guardar en dispositivos externos (USB) | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Asignar a la persona responsable de resguardar y actualizar la información contenida en el dispositivo (USB) | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Actividad 2: Establecer cada cuanto tiempo se realizará la actualización de la información contenida en el dispositivo (USB) | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Tener conocimiento específico de a quien se debe solicitar la información de respaldo en caso de una situación de emergencia | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Resultado 2: Seguridad de mantener lo más actualizada posible la información contenida en el dispositivo (USB) | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Opción 2: Realizar respaldos en la disco externos | 1st Semestre | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Consultar a la Unidad de TI los beneficios y los inconvenientes de resguardar la información en la nube y la facilidad de acceso en una situación de emergencia | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Actividad 2: Realizar una guía con los pasos de acceso al archivo en la nube y mantenerla en un lugar visible | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Asesorarse de que la opción es válida | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | | |
| ·        Resultado 2: Asegurarse de que el funcionario pueda acceso de una manera rápida y fácil para ubicar la información requerida | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · | | |
| Proceso Crítico | | *2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH* | | Impacto/falla | | | | | | *Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio* | | |
| Responsable | | *Génesis Gutiérrez Rodríguez* | | Plazo | | | |  | | *18 meses (31 junio 2018)* | | |
| Fecha | | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | |  | | |
| Aprobado por | |  | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | | |
| Opción 1: Involucrar y capacitar a todos los funcionarios de la Unidad de Servicios Financieros, para estar preparados en situaciones de emergencia | | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | ·        Actividad 1: Programar una capacitación una vez analizados los planes de continuidad de la Unidad Financiera | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | ·        Resultado 1: Conocimiento previo de los pasos a seguir en caso de presentarse una situación de emergencia | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · |
| Proceso Crítico | | *2-01-01-077 Cancelación Títulos del MH* | | Impacto/falla | | | | | | *Afectación de la Calidad del Servicio* | | |
| Fecha | | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | |  | | |
| Aprobado por | |  | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | | |
| Opción 1: Mantener una inversión específica como contingencia | | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | ·        Actividad 1: Crear el fondo de contingencia por medio de una inversión con el Ministerio de Hacienda. | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · |
| ·        Actividad 2: Coordinar reuniones con las instituciones financieras y MH para establecer la metodología a seguir en el proceso de cancelación de títulos en caso de una situación de emergencia | | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | ·        Resultado 1: Contar con la disponibilidad del fondo, durante las primeras horas de una emergencia. | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · |
| ·        Resultado 2: Contar con un proceso de los pasos a seguir, en caso de una situación de emergencia. | | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · |
| Opción 2: Buscar y coordinar con las instituciones financieras y MH mecanismos de contingencia para casos de emergencia que garanticen la disponibilidad de fondos | | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | ·        Actividad 1: Coordinar reuniones con las instituciones financieras y MH para establecer la metodología a seguir en el proceso de cancelación de títulos en caso de una situación de emergencia | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | ·        Resultado 1: Contar con un proceso de los pasos a seguir, en caso de una situación de emergencia. | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · |
| Proceso Crítico | | *xxx Solicitud de liquidación de fondos* | | Impacto/falla | | | | | | *Interrupción de la Operación* | | |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
| Fecha | | 20/09/2016 | | Fecha de Revisión | | | | | |  | | |
| Aprobado por | |  | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | | |
| Opción 1: Diseñar formularios que se completen manualmente con la información detallada de los fondos requeridos | | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | | ·        Actividad 1: Gestionar la confección de formularios físicos, que detallen la información que es requerida para realizar la solicitud de fondos en la Institución | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | | ·        Resultado 1: Asegurarse de la continuidad, con el menor impacto en el proceso operativo de la solicitud de fondos por parte de las dependencias. | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · |
| Proceso Crítico | *xxx Solicitud de liquidación de fondos* | | | | Impacto/falla | | | | | | | *Pérdida o daño de la información o datos* |
| Responsable | *Melisa Hernández Sánchez* | | | | Plazo | | | |  | | | *6 meses (31 junio 2017)* |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | | |  |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | | |  |
| Opción 1: Hacer expediente digital de las solicitudes generadas durante la emergencia | 1st Semestre | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Asignar la persona responsable de resguardar y realizar la digitalización de los documentos físicos en un dispositivo (USB) | | | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Asegurarse de la custodia de los documentos evitando pérdida o daño de los documentos físicos. | | | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | · |
| Opción 2: Realizar respaldos en la nube | 1st Semestre | | | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Consultar a la Unidad de TI los beneficios y los inconvenientes de resguardar la información en la nube y la facilidad de acceso en una situación de emergencia | | | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | · |
| ·        Actividad 2: Realizar una guía con los pasos de acceso al archivo en la nube y mantenerla en un lugar visible | | | | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | · |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Asesorarse de que la opción es válida | | | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | · |
| ·        Resultado 2: Asegurarse de que el funcionario pueda acceso de una manera rápida y fácil para ubicar la información requerida | | | | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | · |
| Proceso Crítico | *xxx Solicitud de liquidación de fondos* | | | | Impacto/falla | | | | | | *Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio* | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | | | Plazo | |  | | | | *18 meses (31 de junio del 2017)* | |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 1: Involucrar y capacitar a todos los funcionarios de la Unidad de Servicios Financieros, para estar preparados en situaciones de emergencia | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Programar una capacitación una vez analizados los planes de continuidad de la Unidad Financiera | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Conocimiento previo de los pasos a seguir en caso de presentarse una situación de emergencia | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Proceso Crítico | *xxx Solicitud de liquidación de fondos* | | | | Impacto/falla | | | | | | *Afectación de la Calidad del Servicio* | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | | | Plazo | |  | | | | *12 meses (31 julio 2017)* | |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 1: Mantener una inversión específica como contingencia | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Crear el fondo de contingencia por medio de una inversión con el Ministerio de Hacienda. | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| ·        Actividad 2: Coordinar reuniones con las instituciones financieras y MH para establecer la metodología a seguir en el proceso de cancelación de títulos en caso de una situación de emergencia | | | | | | ·        Actividad 2: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Contar con la disponibilidad del fondo, durante las primeras horas de una emergencia. | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| ·        Resultado 2: Contar con un proceso de los pasos a seguir, en caso de una situación de emergencia. | | | | | | ·        Resultado 2: Dar seguimiento | | | | · | |
| Opción 2: Brindar atención y seguimiento desde el espacio asignado por la Comisión Institucional de Emergencias | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Asegurarse de contar con el equipo básico necesario para poder brindar el apoyo en las labores | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Asegurarse de la continuidad, con el menor impacto en el proceso operativo de la Institución | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Organización (Dependencia) | *Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR* | | | | Proceso | | | | | | *Presupuesto* | |
| *Gestión de Recursos Financieros* | | | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-050 Informe de ejecución semestral y trimestral* | | | | Impacto/falla | | | | | | *Incumplimiento Legal* | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | | | Plazo | |  | | | | *En el momento* | |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 1: Solicitar a los entes externos una ampliación del plazo para la presentación de la información | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Consultar ante los entes reguladores el procedimiento a seguir en caso de una emergencia con respecto a los plazos para la presentación de información | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Conocimiento del procedimiento para la presentación de información en una situación de emergencia con respecto al plazo | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Proceso Crítico | *2-01-01-050 Informe de ejecución semestral y trimestral* | | | | Impacto/falla | | | | | | *Penalización Legal* | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | | | Plazo | |  | | | | *6 meses (31 junio 2017)* | |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 1: Mantener comunicación con los entes externos e informar sobre los avances del proceso de transición hasta la recuperación | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Preparar informe que demuestre el avance en el proceso de recuperación con la finalidad de mantener informados a los entes reguladores sobre el proceso. | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Evitar un incumpliendo legal que nos lleve a incurrir en una penalización | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Proceso Crítico | *2-02-01-079 Informe de Liquidación Presupuestaria* | | | | Impacto/falla | | | | | | *Incumplimiento Legal* | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | | | Plazo | |  | | | | *6 meses (31 junio 2017)* | |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 1: Solicitar a los entes externos una ampliación del plazo para la presentación de la información | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Consultar ante los entes reguladores el procedimiento a seguir en caso de una emergencia con respecto a los plazos para la presentación de información | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Conocimiento del procedimiento para la presentación de información en una situación de emergencia con respecto al plazo | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Proceso Crítico | *2-02-01-079 Informe de Liquidación Presupuestaria* | | | | Impacto/falla | | | | | | *Penalización Legal* | |
| Responsable | *Patricia Salazar Larios* | | | | Plazo | |  | | | | *6 meses (31 junio 2017)* | |
| Fecha | 20/09/2016 | | | | Fecha de Revisión | | | | | |  | |
| Aprobado por |  | | | | Fecha de Aprobación | | | | | |  | |
| Opción 1: Mantener comunicación con los entes externos e informar sobre los avances del proceso de transición hasta la recuperación | 1st Semestre | | | | | | 2nd Segundo Semestre | | | | Siguientes años | |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Actividad 1: Preparar informe que demuestre el avance en el proceso de recuperación con la finalidad de mantener informados a los entes reguladores sobre el proceso. | | | | | | ·        Actividad 1: Dar seguimiento | | | | · | |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Resultado 1: Evitar un incumpliendo legal que nos lleve a incurrir en una penalización | | | | | | ·        Resultado 1: Dar seguimiento | | | | · | |

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Tesorería) | | | | | |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia) | Servicios Financieros | Proceso | | Registros Económicos | | | | |
| Tesorería |
| Proceso Crítico | Atención de Nota de Débito | Impacto/falla | | Interrupción de la Operación | | | | |
| Responsable |  |  |  |  | | | | |
| Fecha |  | Fecha de Revisión | |  | | | | |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | |  | | Responsable | Plazo |  |
| No contar con red de internet | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Recursos Humanos debe tener el detalle de la última lista de pago de salarios antes del evento | | Actualizar información de listados | | Actualizar información en forma anual | Recursos Humanos | 6 meses | 30/06/2017 |
| . Coordinar con entidad bancaria realizar pago desde plataforma empresarial | | Mantener actividad | | Se mantiene actividad | Luis Felipe Villalobos | 6 meses | 30/06/2017 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Pago en forma satisfactoria al personal | | Mantener actividad | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| No tener datos de que monto corresponde cancelar | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Recursos Humanos debe tener el detalle de la última lista de pago de salarios antes del evento | | Tener información actualizada | | Actualizar la información anualmente | Isela Artavia | 6 meses | 31-06-2017 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Pago en forma satisfactoria a los funcionarios | | Mantener la actividad | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Organización (Dependencia) | Servicios Financieros | Proceso | | Registros Económicos | | | | |
| Tesorería |
| Proceso Crítico | Registros Bancarios en el ERP | Impacto/falla | | Interrupción de la Operación | | | | |
| Fecha |  | Fecha de Revisión | |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| No tener contenido económico | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Coordinar con los ejecutivos para establecer un convenio para obtener contenido económico | | Mantener la actividad | | Se mantiene actividad | Dora Benavides | 6 meses | 31-06-2017 |
| Utilizar el contenido de tarjetas para obtener recursos económicos | | Monitorear anualmente el límite de crédito de las tarjetas | | Se mantiene actividad | Luis Felipe Villalobos | 6 meses | 31-06-2017 |
| Realizar contacto con ejecutivos de las entidades bancarias para coordinar en situaciones de emergencias | | Actualizar la información anualmente | | Se mantiene actividad | Luis Felipe Villalobos | 6 meses | 31-06-2017 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Tener solvencia económica para hacerle frente a las necesidades económicas que pueda enfrentar la institución. | | Mantener la actividad | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Organización (Dependencia) | Servicios Financieros | Proceso | | Obligaciones Institucionales | | | | |
| Tesorería |
| Proceso Crítico | Trámite por Extravío o robo de tarjeta institucional | Impacto/falla | | Afectación de la Calidad del Servicio | | | | |
| Fecha |  | Fecha de Revisión | |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| No reportar a tiempo el extravío o robo | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·       Establecer comunicados al personal sobre la importancia de reportar el extravío o robo de tarjetas | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad | Erick Arrieta | 6 meses | 31-06-2017 |
| ·      Girar instrucciones para que no todo el personal porte tarjetas | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad | Operaciones | 6 meses | 31-06-2016 |
| ·        Establecer mecanismos de comunicación efectiva | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad | Operaciones | 6 meses | 31-06-2016 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·        Poder coordinar en forma adecuada el reporte por extravío o robo de tarjeta | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Que el trámite de inactivación no se efectúe de inmediato o no se pueda comunicar con el banco | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·    Establecer comunicados al personal sobre la importancia de reportar el extravío o robo de tarjetas | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad | Erick Arrieta | 6 meses | 31-06-2017 |
| ·   Girar instrucciones para que no todo el personal porte tarjetas | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad | Operaciones | 6 meses | 31-06-2017 |
| · Establecer mecanismos de comunicación efectiva | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad | Operaciones | 6 meses | 31-06-2017 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·    Poder coordinar en forma adecuada el reporte por extravío o robo de tarjeta | | Se mantienen las actividades | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Organización (Dependencia) | Servicios Financieros | Proceso | | Obligaciones Institucionales | | | | |
| Tesorería |
| Proceso Crítico | Trámite con entes externos | Impacto/falla | | Interrupción de la Operación | | | | |
| Fecha |  | Fecha de Revisión | |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| No poseer datos de los números de los servicios que se deben cancelar | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·        Servicios Generales debe brindar listados de los servicios públicos que posee la institución con información básica para la cancelación. | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Servicios Generales | 6 meses | 31-06-2017 |
| ·     Servicios Generales debe contar con personas de contacto para coordinar el pago de los servicios. | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Servicios Generales | 6 meses | 31-06-2017 |
| ·       Coordinar con entidades bancarias para el pago de servicios | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Luis Felipe Villalobos | 6 meses | 31-06-2017 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·       Contar con los servicios necesarios para la continuidad del servicio. | | La actividad de se mantiene | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Organización (Dependencia) | Servicios Financieros | Proceso | | Adquisición de Bienes y Servicios | | | | |
| Tesorería |
| Proceso Crítico | Adquisición de Bienes y Servicios | Impacto/falla | | Pérdida o daño de la información o datos | | | | |
| Fecha |  | Fecha de Revisión | |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| No tener documentación de respaldo | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | · Comunicar al personal de previo sobre la importancia de la documentación. | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Erick Arrieta | 6 meses | 30/06/2017 |
| ·        Establecer formularios para respaldar el gasto | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Luis Felipe Villalobos | 6 meses | 30/06/2016 |
| ·      Establecer una política institucional para justificar faltantes. | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Dirección Administrativa | 6 meses | 30/06/2016 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·       Poder tener información para respaldar la información | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Tecnologías de Información | 6 meses | 30/06/2016 |
| ·        Tener un mecanismo de justificación | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Organización (Dependencia) | Servicios Financieros | Proceso | | Adquisición de Bienes y Servicios | | | | |
| Tesorería |
| Proceso Crítico | Adquisición de Bienes y Servicios | Impacto/falla | | Fraude/Conflicto de Intereses | | | | |
| Fecha |  | Fecha de Revisión | |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación | |  | | | | |
| Realizar retiros de efectivo sin el adecuado control | 1st Semestre | | 2nd Segundo Semestre | | Siguientes años |  |  |  |
| Actividades de Reducción del Riesgo | · Recordar al personal la responsabilidad de utilizar este servicio | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Erick Arrieta | 6 meses | 30/06/2016 |
| · Coordinar solo con ciertos funcionarios para que asuman la responsabilidad | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Rosemary Mora | 6 meses | 30/06/2016 |
| · Establecer controles para autorizar este tipo de actividad | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad | Rosemary Mora | 6 meses | 30/06/2016 |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | ·Contar con personal informado | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad |  |  |  |
| · Tener personas responsables de la actividad | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad |  |  |  |
| · Mejor control de los desembolsos | | Mantener actualizada la información | | Se mantiene actividad |  |  |  |

# Servicios Generales

## Procesos Críticos

| Tabla N° 6. Nivel de Criticidad de los Procesos de su organización (Servicios Generales) | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia |  | | | |
| Procesos | Procedimientos Por Código o Nombre | Impacto en los Objetivos de la Organización | Impacto en sus Clientes | Criticidad |
| Administración de Edificios | Atención y confección de autorizaciones de ingreso al edificio | M | B | BAJO |
| Recibo y entrega de correspondencia | A | A | ALTO |
| Archivo | Recepción y Custodia de documentación al Archivo General de Oficinas Centrales | B | B | BAJO |
| Combustibles | Preparación de Solicitudes de Exoneración de Combustible | B | B | BAJO |
| Compras | Gestión de Contratación Administrativa en la Unidad de Servicios Generales | M | B | BAJO |
| Control de Bienes | Destino final de los Bienes del Cuerpo de Bomberos que llegan al final de su vida útil | M | B | BAJO |
| Robo o hurto de activos | M | B | BAJO |
| Traslado definitivo de activos entre dependencias | B | B | BAJO |
| Seguros y Transportes | Gestión de Accidentes | A | A | ALTO |
| Cancelación y Entrega de los Derechos de Circulación | A | B | MEDIO |
| Préstamo de vehículos Institucionales asignados a Servicios Generales | B | M | BAJO |
| Renovación y adquisición de pólizas | A | A | ALTO |
| Servicios Públicos | Gestión de permisos de funcionamiento | A | B | MEDIO |
| Recepción de Bienes | Gestión de la recepción de los bienes del Cuerpo de Bomberos | A | A | ALTO |
| Inclusión y Plaqueo de Bienes | Gestión de la inclusión y plaqueo de los bienes del Cuerpo de Bomberos | M | B | BAJO |
| Custodia de Bienes | Gestion de la custodia de los bienes del Cuerpo de Bomberos | M | B | BAJO |
| Despacho de Bienes | Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos | A | A | ALTO |
| Mantenimiento | Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | A | A | ALTO |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | A | A | ALTO |
| Construcciones y Remodelaciones | Gestión de los proyectos constructivos del Cuerpo de Bomberos | M | M | MEDIO |

## Análisis de Impacto a la Operación

| Tabla N° 11. Análisis de Impacto a la Operación (Servicios Generales) | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización (Dependencia): | | *SERVICIOS GENERALES* | | | Hecho por | |  | | |
| *SERVICIOS LOGÍSTICOS / APROVISIONAMIENTO / EDIFICACIONES* | | |
|  | | | Fecha de Revisión | |  | | |
| Aprobado por | |  | | | Fecha de Aprobación | |  | | |
| Misión de la Organización | |  | | | | | | | |
| Proceso o función | |  | | Responsable | | |  | | |
| A | B | C | D | | E | F | G | H | I |
|  | Anote cada proceso crítico (Inicie con los procedimientos que determinaron ser críticos a los procesos en el análisis anterior) - Use líneas separadas- | Anote los vínculos o dependencias críticas a este proceso (Considere Grupos internos y externos, proveedores, recursos críticos o subprocesos) | Describa los controles existentes | | ¿Son estos controles efectivos? (Si o No) | Impactos Se indican aquellos impactos que identificamos con mayor probabilidad de ocurrencia después de analizar los efectos posibles que se derivarían de las amenazas (Tabla anterior: Frecuencia Acumulada de Impactos sobre amenazas) | Severidad del Impacto A/M/B | Probabilidad de Ocurrencia A/M/B | Requiere Mitigación Si/No |
|
| 1.1 | Recibo y entrega de correspondencia | TI / Correos de Costa Rica | Bitácora | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Pérdida o daño de la información o datos | M | B | NO |
| Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | M | B | NO |
| Penalización Legal | M | B | NO |
| Incumplimiento Legal | M | B | NO |
| 1.2 | Gestión de Accidentes | TI / Aseguradora / Tránsito / Terceros / Centros Médicos | Formularios y expedientes digitales | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | A | M | SI |
| Fraude/Conflicto de Intereses | M | B | NO |
| Penalización Legal | M | B | NO |
| Incumplimiento Legal | B | B | NO |
| 1.3 | Cancelación y Entrega de los Derechos de Circulación | TI / INS / Ministerio de Hacienda | Base de datos y proceso de exoneración | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Interrupción de la Operación | M | B | NO |
| Penalización Legal | M | B | NO |
| Incumplimiento Legal | M | B | NO |
| 1.4 | Renovación y adquisición de pólizas | TI / Aseguradora | Base de datos de bienes asegurables | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | M | B | NO |
| Interrupción de la Operación | M | B | NO |
| Información Gerencial Errónea | M | B | NO |
| Fraude/Conflicto de Intereses | M | B | NO |
| 1.5 | Gestión de permisos de funcionamiento | TI / Ministerio de Salud / Municipalidades | Base de datos digital | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | M | B | NO |
| Interrupción de la Operación | M | B | NO |
| Penalización Legal | M | B | NO |
| Incumplimiento Legal | M | B | NO |
| 1.6 | Gestión de la recepción de los bienes del Cuerpo de Bomberos | Proveedores / Proveeduría / Unidades Técnicas Especializadas | Correo Institucional, actas de recepción y auxiliares de registro | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Fraude/Conflicto de Intereses | M | B | NO |
| 1.7 | Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos | TI / Niveles de Autorización | Correo Institucional, actas de recepción, auxiliares de registro y control de atención de solicitudes | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | A | A | SI |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | M | B | NO |
| Interrupción de la Operación | A | B | SI |
| Fraude/Conflicto de Intereses | M | B | NO |
| 1.8 | Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | TI / UMV / Proveedores / Tesorería | SIGAE, base de datos digital, boletas de trabajo | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | B | B | NO |
| Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | M | B | NO |
| Interrupción de la Operación | A | B | SI |
| Penalización Legal | M | B | NO |
| Incumplimiento Legal | M | B | NO |
| 1.9 | Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | Proveedores | SIGAE, base de datos digital, boletas de trabajo | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | M | B | NO |
| Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | B | M | NO |
| Interrupción de la Operación | A | B | SI |
| Fraude/Conflicto de Intereses | M | B | NO |
| 1.10 | Gestión de los proyectos constructivos del Cuerpo de Bomberos | TI / UMV / Proveedores / Proveeduría | Correo institucional, Plan Anual Operativo | | SI | Afectación de la Calidad del Servicio | M | B | NO |
| Pérdida de Imagen | B | M | NO |
| Fraude/Conflicto de Intereses | M | B | NO |
| Incumplimiento Legal | M | B | NO |

## Plan de Mitigación

| Tabla N° 15. Plan de Mitigación (Servicios Generales) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Proceso Crítico | *Gestión de Accidentes* | Impacto/falla | *Pérdida de Imagen* |
| Fecha |  | Fecha de Revisión |  |
| Aprobado por |  | Fecha de Aprobación |  |
| Opción 2- Mantener los formularios de accidentes accesibles al personal. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | · Clasificar los formularios necesarios para tramitar los accidentes. | . Una vez atendido el SUATT, la persona encargada de seguros debe alimentar la nube con la información. | ·       Actualización de la información según se requiera. |
| ·       Identificar la ubicación física y digital de los formularios para su acceso. |
| ·        Solicitar mediante suatt un espacio en la nube para ingresar los formularios y los accesos requeridos. | ·        Informar al personal de la institución sobre la permanencia de la información en la nube. | ·       Generación de cápsulas informativas trimestralmente. |
| ·       Confeccionar una guía de los datos que se deben cumplimentar en cada uno de los formularios. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | . Identificar los formularios necesarios para la gestión de accidentes. | · Acceso y ubicación a la información. | Información veraz y fluidez en la tramitología |
| . Identificar el lugar de almacenamiento de los formularios |
| Opción 3 – Capacitación anual a los jefes de batallón y jefaturas Administrativas y técnicas con respecto al trámite de Gestión de Accidentes. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·      Coordinar la capacitación con cada uno de los involucrados. | ·       Realizar la capacitación. | ·       Actualización de la información y capacitación según se requiera. |
| ·      Coordinación de las instalaciones y el equipo necesario. |
| ·        Confeccionar la presentación con la información necesaria. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Obtener la logística para la capacitación. | ·   Personal capacitado para tramitar de forma más expedita los accidentes. | Información veraz y fluidez en la tramitología |
|
|
| Proceso Crítico | *Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos* | Impacto/falla | *Afectación de la Calidad del Servicio* |
| Opción 2- Identificar personal adecuado para la valoración y entrega de bienes, así como la rotulación adecuada en cada uno de los racks. Se estandarizará la rotulación en conjunto con la Dirección Operativa | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·     Identificación del personal idóneo dentro de la Unidad por medio de pasantías. | . Capacitación del personal para el conocimiento del despacho y ubicación de bienes. | ·       Mantener al personal capacitado e informado de los cambios. |
| · Analizar la mejor opción de rotulación estandarizándola en conjunto con la Dirección de Operaciones | . Rotulación de cada uno de los racks. | ·      Mantener el estándar de la rotulación |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | . La identificación del personal y la opción para la rotulación | · Personal capacitado y la rotulación del almacén. | · Contar siempre con el personal capacitado y la rotulación adecuada que permita en el caso de una emergencia reducir el riesgo de retrasos en el despacho de los bienes |
|
|
| Opción 3 – Un plan de abastecimiento por zonas y contacto de proveedores. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·      Coordinar con las unidades usuarias las mejores opciones de proveedores por zonas. | ·       Realizar el plan de abastecimiento con la lista de proveedores. | ·       Actualización de los proveedores y del plan. |
| ·     Analizar las opciones de suministros que se puedan requerir en una emergencia. | ·      Mantener el plan en un lugar accesible. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Catálogo de proveedores y suministros por zona. | ·   Guía para la adquisición de suministros de una manera más eficaz | Abastecimiento oportuno de bienes y suministros. |
|
|
| Proceso Crítico | *Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos* | Impacto/falla | *Interrupción de la Operación* |
| Opción 2- Un inventario o listado de proveedores con capacidad de abastecer artículos de primera necesidad | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·      Coordinar con las unidades usuarias las mejores opciones de proveedores por zonas. | ·       Realizar el plan de abastecimiento con la lista de proveedores. | ·       Actualización de los proveedores y del plan. |
| ·     Analizar las opciones de suministros que se puedan requerir en una emergencia. | ·      Mantener el plan en un lugar accesible. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Catálogo de proveedores y suministros por zona. | ·   Guía para la adquisición de suministros de una manera más eficaz | Abastecimiento oportuno de bienes y suministros. |
|
|
| Opción 3 - Unidad móvil de aprovisionamiento con equipos y suministros de primera mano para mantener las operaciones. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·    Trabajos de adaptación de unidad móvil. | . Suministro del equipo y materiales necesarios para la puesta en marcha de la unidad. | . Mantener en stock el equipo y los suministros de primera mano. |
|
| . Valoración de EPP y suministros de primera necesidad requeridos. | . Plan piloto de la puesta en marcha de la unidad. | . Mantener la unidad en operación y la valorar la puesta en marcha de otras unidades. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Definir los requerimientos para la habilitación de la Unidad. | · Probar la efectividad de la unidad en la atención de eventos de mediana o gran escala | · Atención oportuna a las averías y eventuales emergencias. |
|
|
| Proceso Crítico | *Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento* | Impacto/falla | *Interrupción de la Operación* |
| Opción 2 - Implementar una guía de evaluación de edificaciones. Dicha guía deberá ser aplicada por el personal destacado en las edificaciones afectadas dentro de las 3 primeras horas después del evento | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Elaboración de la guía que deberá ser aplicada en caso de emergencia | Prueba de la guía por parte de personal profesional de la Unidad de servicios Generales | Actualizaciones de la guía y del plan de capacitaciones |
| Capacitaciones a personal de diferentes dependencias de la organización sobre el uso de la guía |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Obtención de un documento que sirva de guía a los habitantes habituales de cada edificación para determinar el estado estructural de la misma | Contar con personal capacitado en la utilización de la guía de evaluación de edificaciones | Contar con una herramienta actualizada y eficaz que permita determinar el estado de una edificación |
|
|
| Opción 3 - Realizar una categorización de edificaciones por sus condiciones estructurales, de acceso a servicios públicos, vías de acceso, entre otros. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Establecer la guía que permita analizar objetivamente cada una de las edificaciones | Análisis de las edificaciones del Cuerpo de Bomberos desde el punto de vista estructural, de acceso a servicios públicos y vías de comunicación en función al riego. | Actualizaciones de la guía de análisis de edificaciones |
|
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Obtención de un documento que sirva de guía a los funcionarios de la Unidad de Servicios Generales para la evaluación y categorización de las edificaciones | Obtención de categorización de todas las edificaciones | Contar con una herramienta actualizada y eficaz que permita determinar la categorización de cada edificación |
|
|
| Opción 4 - Una agenda de proveedores capacitados para solventar averías. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·     Identificación de proveedores de bienes y servicios por zona | . Confección de una agenda por tipo de servicio o bien, analizando la capacidad de respuesta de cada proveedor previamente, definiendo a la vez el nivel de intervención al que estarán habilitados | ·       Actualización de los proveedores y del personal. |
| . Mantener la información en un lugar accesible. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | . La identificación de los proveedores por tipo de trabajo o bien. | · Guía de orientación de proveedores que puedan realizar diferentes trabajos. | · Atención oportuna a las averías. |
|
|
| Opción 5 - Unidad móvil de mantenimiento con materiales y equipos de primera mano para reestablecer servicios. Habilitar remolque para facilitar el traslado de herramienta y equipo en caso de emergencias | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | ·    Trabajos de adaptación de unidad móvil. | . Suministro del equipo y materiales necesarios para la puesta en marcha de la unidad. | . Mantener en stock el equipo y los materiales de primera mano. |
|
| . Valoración del equipo y materiales de primera necesidad requeridos. | . Plan piloto de la puesta en marcha de la unidad. | . Mantener la unidad en operación y la valorar la puesta en marcha de otras unidades. |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Definir los requerimientos para la habilitación de la Unidad. | · Probar la efectividad de la unidad en la atención de diversas averías | · Atención oportuna a las averías y eventuales emergencias. |
|
|
| Proceso Crítico | *1.9 Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo* | Impacto/falla | *Interrupción de la Operación* |
| Opción 2 - Incluir cláusulas en los contratos continuos que obliguen a los proveedores a brindar los servicios en un tiempo determinado. | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Analizar cada uno de los contratos para ver si estipulan plazos de atención máximos acorde a siniestros de gran escala | Modificar aquellos contratos que lo ameriten en lo que a plazos de atención se refiere | Incluir en todos los contratos nuevos las clausulas necesarias que resguarden a la Organización en caso de siniestros de gran escala |
| Analizar con Proveeduría y Unidad Legal la posibilidad de incluir cláusulas de tiempos máximos de atención en casos de siniestros de gran escala en aquellos contratos de mantenimiento preventivo que lo ameriten |
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Identificar aquellos contratos de mantenimiento continuo críticos que requieren modificaciones en sus términos contractuales | Contar con contratos que contemplen bajos plazos de atención en caso de fallas de equipos que se encuentren en mantenimiento preventivo continuo | Contar con contratos que contemplen bajos plazos de atención en caso de fallas de equipos que se encuentren en mantenimiento preventivo continuo |
|
|
| Opción 3 - Mantener en stock aquellos equipos o repuestos que tengan una alta probabilidad de fallar | 1st Semestre | 2nd Segundo Semestre | Siguientes años |
| Actividades de Reducción del Riesgo | Realizar un análisis de incidencia de fallas de los equipos más críticos de las edificaciones | Presupuestar la compra de los repuestos críticos | Mantener el stock de repuestos críticos en condiciones óptimas de almacenamiento, así como reabastecer aquellos repuestos que tienen un movimiento alto |
| Cotizar el stock de repuestos considerado como critico | Buscar el espacio físico adecuado para mantener el stock de repuestos en óptimas condiciones |
|
| Resultado esperado de Reducción de Riesgo | Identificar cuáles son aquellos equipos y/o repuestos que por sus características técnicas y de plazo de entrega se torna convenientes y oportuno tenerlos en stock | Contar con un stock de repuesto que le permita a la Organización reactivar sus sistemas críticos en el menor tiempo posible | Contar con un stock de repuesto que le permita a la Organización reactivar sus sistemas críticos en el menor tiempo posible |
|
|