

MATRIZ DE RIESGOS Y PRODUCTOS DE RIESGOS DE SECRETARIA GENERAL

ELABORADO POR: Abogado Cesar Andrés Verde

**REVISADO POR: Abogado Joel Eduardo Salinas
Secretario General**

AÑO 2025

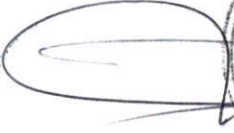

A Continuación, se presentan los productos correspondientes a los riesgos con base en la identificación detallada que realizó la unidad dentro de la institución, lo que garantiza que los riesgos reflejados corresponden a la realidad operativa de cada área. Este trabajo colaborativo asegura que la institución cumple con su responsabilidad de gestionar los riesgos de manera integral y proactiva. Las matrices de riesgo han sido revisadas y validadas por cada jefe/ director de área quienes han confirmado la veracidad y pertinencia de la información reafirmando así el compromiso institucional con la transparencia y mejora continua en la gestión de riesgo.

Así mismo el proceso de identificación y revisión se realizó conforme a los lineamientos establecidos por ONADICI asegurando el cumplimiento normativo y la calidad de análisis.

| | |
|-------------------------------|---|
| PROCESO: | PR:01. Solicitudes del Régimen de Importación Temporal |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Incorporación, Modificación y Cancelación |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas a los beneficios de La Ley de Incorporación al Régimen de Importación Temporal y gozar de los mismos. Una vez incorporada la empresa al beneficio, esta puede solicitar la ampliación de los beneficios en materia de Listado y Cantidades de Bienes, Cambio de Partidas Arancelarias, Ampliación de Actividad y Cambio de denominación Social. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que las empresas sometidas al amparo del régimen estas pueden ser canceladas a petición de parte o por iniciativa de la administración (cancelación de oficio). |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|---|--|------------------|-------|-------------------------------|--|---|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción trasapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 3 | 3 | M | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de la misma. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de la misma. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaapele. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 8 | Firma de la resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|----------|--|
| | | | | | | que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | | | | | | | |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 2 | 2 | B | Acceptar | |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | | | |
| Firma:  | | | | | Firma:  | | | | | Firma:  | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | |



MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS

OBJETIVO: Autorizar a las empresas a los beneficios de La Ley de Incorporación al Régimen de Importación Temporal y gozar de los mismos. Una vez incorporada la empresa al beneficio, esta puede solicitar la ampliación de los beneficios en materia de Listado y Cantidades de Bienes, Cambio de Partidas Arancelarias, Ampliación de Actividad y Cambio de denominación Social. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que las empresas sometidas al amparo del régimen estas pueden ser canceladas a petición de parte o por iniciativa de la administración (cancelación de oficio).

PROCESO: Solicitudes del Régimen de Importación Temporal.

| PROBABILIDAD | | | | | |
|----------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| IMPACTO | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

(1.1) - (2.1) - (3.1) - (4.1) - (5.1) - (6.1) - (7.1) - (8.1) - (9.1) - (10.1)


(1.2)

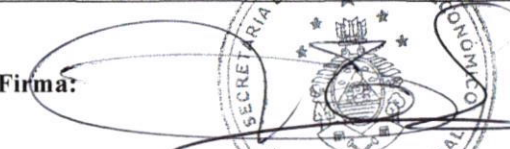
| Explicación los de riesgos | |
|--|--|
| (El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos) | |
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. |
| 3 | 3.1 Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación. |
| 5 | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1 Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución |
| 8 | 8.1 Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos |

Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

Firma: 

Firma: 

Firma: 

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025



PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

NOMBRE DEL PROCESO




PR:01 Procedimiento para la Coordinación y elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos Institucional

OBJETIVO:

Proporcionar un único instrumento técnico - administrativo que norme la documentación de los procedimientos y procesos con uniformidad de contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones en las instituciones y el funcionamiento de las unidades administrativas

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|---|--|---------------------------|--|---------------------------------------|---|------------------|---------------|-----------------|-----------------------------|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | | |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | | Tiempo de respuesta |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | | |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | | Tiempo de respuesta |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------|---|--------|--------|---------------------|
| | | | | providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | | | | | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele. | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los trasapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta |
| 8 | Firma de la resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta |
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta |

| | | | | | | | | | |
|--|---------|---|---|--|--------------------|---|--------|--------|---------------------|
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos Recursos Humanos | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | | | |
| Firma:  | | | Firma:  | | | Firma:  | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | | |


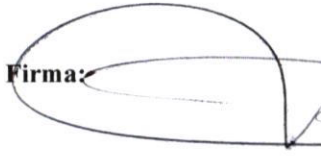



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

| | |
|-------------------------------|--|
| PROCESO: | PR:02. Solicitudes de Autorización y Modificación Incorporación al Régimen de Zonas Libres como Usuaría |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Modificación de Resolución de Incorporación, ampliación de Actividades, Ampliación de Áreas y Cambio de Representante. |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas a los beneficios de La Ley de Incorporación al Régimen de Zona Libre en las categoriza de Usuaría y gozar de los mismos. Una vez incorporada la empresa al beneficio, esta puede solicitar la ampliación de los beneficios en materia de Cambio de Categoría, Traslado de Operaciones, ampliación de Actividad, ampliación de Operaciones en otras Zonas Libres, Cambio de denominación o razón Social y Acreditar Representante Permanente. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que las empresas sometidas al amparo del Régimen estas pueden ser canceladas a petición de parte o por iniciativa de la administración (cancelación de oficio). |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|---------|--|---|------------------|-------|-------------------------------|--|--|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud | 2 | 2 | B | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. Diseñar e implementar un registro sistematizado de solicitudes mediante hoja de control físico y digital, que permita verificar en tiempo real el estatus de los expedientes recepcionados. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | Diseñar e implementar un registro sistematizado de solicitudes mediante hoja de control físico y digital, que permita verificar en tiempo real el estatus de los expedientes recepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. Implementar un cronograma interno por responsable, que determine el plazo máximo para emitir la providencia una vez recibida la solicitud, con firma de conformidad. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | Implementar un cronograma interno por responsable, que determine el plazo máximo para emitir la providencia una vez recibida la solicitud, con firma de conformidad. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Diseñar un mecanismo de priorización interna basado en fecha de ingreso y complejidad del trámite, que permita optimizar el orden de firma de las providencias. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Diseñar un mecanismo de priorización interna basado en fecha de ingreso y complejidad del trámite, que permita optimizar el orden de firma de las providencias. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la | Libro de asignación de trabajo para notificación de las | Crear una hoja de control compartida que identifique | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---------|
| | admisión o de requerimiento | | | | | solicitudes o requerimientos de información. Crear una hoja de control compartida que identifique diariamente las providencias pendientes de notificar, con columnas para fecha límite y nombre del notificador. | providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | diariamente las providencias pendientes de notificar, con columnas para fecha límite y nombre del notificador. | | | | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaapele. | 2 | 2 | B | Libro de remisión de documentos. Desarrollar un registro diario con doble verificación de los documentos recepcionados, validado por el jefe inmediato para evitar errores u omisiones. | Libro de remisión de documentos | Desarrollar un registro diario con doble verificación de los documentos recepcionados, validado por el jefe inmediato para evitar errores u omisiones. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Establecer tiempos máximos internos para la remisión de antecedentes, verificados semanalmente mediante reporte enviado a la coordinación general. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Establecer tiempos máximos internos para la remisión de antecedentes, verificados semanalmente mediante reporte enviado a la coordinación general. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 7 | Archivo | 7.1 contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Diseñar una matriz de control de plazos con alertas visuales o electrónicas que identifiquen vencimientos próximos y fechas clave para responder recursos. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos | Diseñar una matriz de control de plazos con alertas visuales o electrónicas que identifiquen vencimientos próximos y fechas para responder recursos. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | |
| Firma:  | | Firma:  | | Firma:  | |
| Fecha: Periodo-2025 | | Fecha: Periodo-2025 | | Fecha: Periodo-2025 | |



OBJETIVO: Autorizar a las empresas a los beneficios de La Ley de Incorporación al Régimen de Zona Libre en las categorías de Usuaria y gozar de los mismos. Una vez incorporada la empresa al beneficio, esta puede solicitar la ampliación de los beneficios en materia de Cambio de Categoría, Traslado de Operaciones, ampliación de Actividad, ampliación de Operaciones en otras Zonas Libres, Cambio de denominación o razón Social y Acreditar Representante Permanente. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que las empresas sometidas al amparo del régimen estas pueden ser canceladas a petición de parte o por iniciativa de la administración (cancelación de oficio).

PROCESO: Solicitudes del Régimen de Zonas Libres.

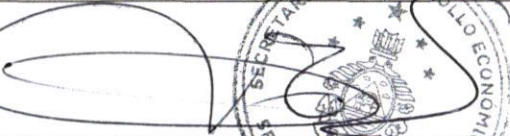
| PROBABILIDAD | | | | | | Descripción de Riesgos | |
|--------------|--|----------|--------------|----------|--------------|------------------------|--|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E | 1 | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. |
| Alta (4) | M | A | A | E | E | 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E | 3 | 3.1 Tiempo de respuesta. |
| Baja (2) | B | B | M | A | E | 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A | 5 | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) | 6 | 6.1 Tiempo de respuesta |
| | <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; display: inline-block;">(1.1) -(2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1)</div> | | | | | 7 | 7.1 contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos |

Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

Firma: 

Firma: 

Firma: 

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025



PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

PROCESO: PR:02. Solicitudes de Autorización y Modificación Incorporación al Régimen de Zonas Libres como Usuaría

OBJETIVO: Proporcionar un único instrumento técnico - administrativo que norme la documentación de los procedimientos y procesos con uniformidad de contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones en las instituciones y el funcionamiento de las unidades administrativas.

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|--|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud | B | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. Diseñar e implementar un registro sistematizado de solicitudes mediante hoja de control físico y digital, que permita verificar en tiempo real el estatus de los expedientes recepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas. |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | B | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. Implementar un cronograma interno por responsable, que determine el plazo máximo para emitir la providencia una vez recibida la solicitud, con firma de conformidad. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | | |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Diseñar un mecanismo de priorización interna basado en fecha de ingreso y complejidad del trámite, que permita optimizar el orden de firma de las providencias. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | | |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Crear una hoja de control compartida que identifique diariamente las providencias pendientes de notificar, con columnas para fecha límite y nombre del notificador. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. | B | Libro de remisión de documentos. Desarrollar un registro diario con doble verificación de los documentos recepcionados, validado por el jefe inmediato para evitar errores u omisiones. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--------------------|--|----------|--------|--|--|
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Establecer tiempos máximos internos para la remisión de antecedentes, verificados semanalmente mediante reporte enviado a la coordinación general. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | | |
| 7 | Archivo | 7.1 contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Diseñar una matriz de control de plazos con alertas visuales o electrónicas que identifiquen vencimientos próximos y fechas clave para responder recursos. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | julio-25 | dic-25 | | |




| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

| PROCESO: | | PR: 03. Solicitudes del Régimen de Zonas Libres | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|------------------|-------|-------------------------------|--|--|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | | Incorporación, Modificación y Cancelación | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO: | | Autorizar a las empresas a los beneficios de La Ley de Incorporación al Régimen de Zona Libre en las categorías de Operadora y Operadora Usuaria y gozar de los mismos. Una vez incorporada la empresa al beneficio, esta puede solicitar la ampliación de los beneficios en materia de Explorar Nuevas Zonas Libres, Ampliación de Área Restringida, Reducción de Área Restringida, Cambio de Categoría, Traslado de Operaciones, ampliación de Actividad Ampliación de Operaciones, Cambio de Denominación o Razón Social y Acreditar Representante Permanente. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que las empresas sometidas al amparo del Régimen estas pueden ser canceladas a petición de parte o por iniciativa de la Administración (cancelación de oficio). | | | | | | | | | | |
| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Solicitudes del Régimen de Zonas Libres | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 3 | 3 | M | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaquele. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaquele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 8 | Emisión de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 9. | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|--|---|--|---|---|---|---|---------|--|--|
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 4 | 4 | M | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar | | |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | | | | |
| Firma:  | | | | | Firma:  | | | | | Firma:  | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | |



OBJETIVO: Autorizar a las empresas a los beneficios de La Ley de Incorporación al Régimen de Zona Libre en las categorías de Operadora y Operadora Usuaria y gozar de los mismos. Una vez incorporada la empresa al beneficio, esta puede solicitar la ampliación de los beneficios en materia de Explorar Nuevas Zonas Libres, Ampliación de Área Restringida, Reducción de Área Restringida, Cambio de Categoría, Traslado de Operaciones, ampliación de Actividad Ampliación de Operaciones, Cambio de Denominación o Razón Social y Acreditar Representante Permanente. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que las empresas sometidas al amparo del Régimen estas pueden ser canceladas a petición de parte o por iniciativa de la Administración (cancelación de oficio).

PROCESO: Solicitudes del Régimen de Zonas Libres

| PROBABILIDAD | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M (1.2) | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos.

Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

| | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| 8 | 8.1Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |

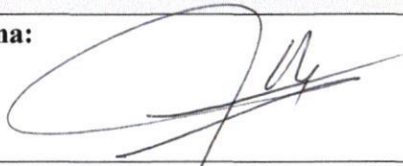
(1.1) -(2.1) - (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1)- (8,1) -(9,1) -(10.1)

Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

Firma:



Firma:




Firma:




Fecha: Julio 2025

Fecha: Julio 2025

Fecha: Julio 2025

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

PROCESO


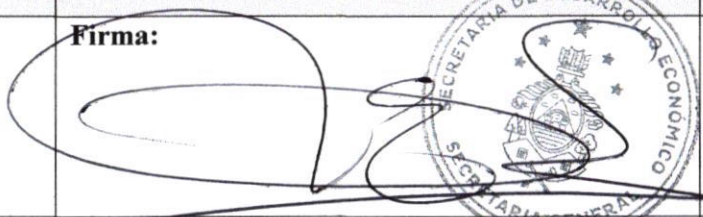



PR: 03. Solicitudes del Régimen de Zonas Libres

OBJETIVO:

Proporcionar un único instrumento técnico - administrativo que norme la documentación de los procedimientos y procesos con uniformidad de contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones en las instituciones y el funcionamiento de las unidades administrativas

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|---|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificación es y notificación es a Aduanas |
| 5 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificación es y notificación es a Aduanas |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificación es y notificación es a Aduanas |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificación es y notificación es a Aduanas |
| 8 | Emisión de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificación es y notificación es a Aduanas |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--------------------|---|--------|--------|---------------------|---|
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | | | | |
| Firma:  | | | Firma:   | | | Firma:   | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | |

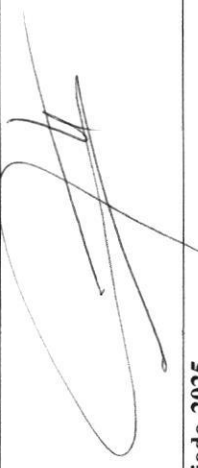
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

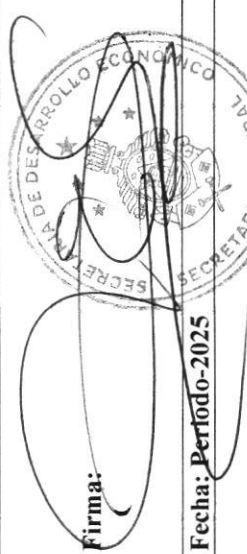
Formulario 27
SDE

| | |
|-------------------------------|---|
| PROCESO: | PR:04. Solicitud de otorgamiento de Licencia de Representante Distribuidores y agente y cancelación. |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Otorgamiento de Licencias como Representantes, Distribuidores, Agentes, su cancelación |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas mercantiles a los beneficios de La Ley de Representante, Distribuidores y Agentes de Empresas Nacionales y Extranjeras en la protección de los derechos del concedente y concesionarios seas estos nacionales o internacionales respectivamente. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que el registro las empresas sometidas al amparo de la ley supra indicada pueden ser canceladas a petición de parte. |


| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|--|--|------------------|-------|-------------------------------|---|---|--|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción trasapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 4 | 4 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---------|--|
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los trasapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Aceptar | |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar | |
| 9. | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar | |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar | |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | | | |

Firma:

Fecha: Periodo-2025

Firma:

Fecha: Periodo-2025

Firma:


Fecha: Periodo-2025

OBJETIVO: Autorizar a las empresas mercantiles a los beneficios de La Ley de Representante, Distribuidores y Agentes de Empresas Nacionales y Extranjeras en la protección de los derechos del concedente y concesionarios seas estos nacionales o internacionales respectivamente. Asimismo, la Ley y su reglamento establece que el registro las empresas sometidas al amparo de la ley supra indicada pueden ser canceladas a petición de parte.

PROCESO: Solicitud de otorgamiento de Licencia de Representante Distribuidores y agente y cancelación.

| PROBABILIDAD | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |

Muy Bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)

(1.1) -(2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1)- (8,1) -(9,1) -(10.1)

Explicación los de riesgos

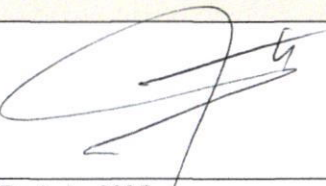
(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

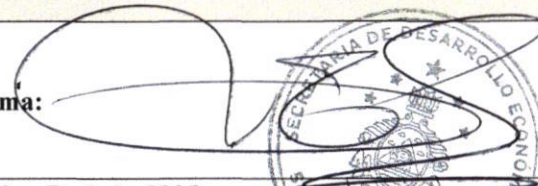
- | | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| 8 | 8.1Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |


Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

Firma: 

Firma: 

Firma: 

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025



PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

PROCESO:

PR:04. Solicitud de otorgamiento de Licencia de Representante Distribuidores y agente y cancelación.

OBJETIVO:

Proporcionar un único instrumento técnico - administrativo que norme la documentación de los procedimientos y procesos con uniformidad de contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones en las instituciones y el funcionamiento de las unidades administrativas

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|---|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de la constancia al usuario que realizo la petición |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--------------------|--|--------|--------|--|--|
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cynthia Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



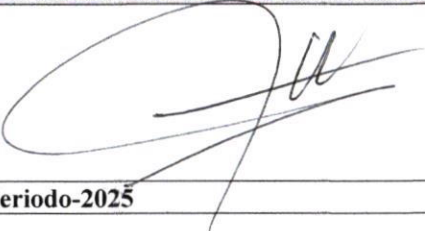
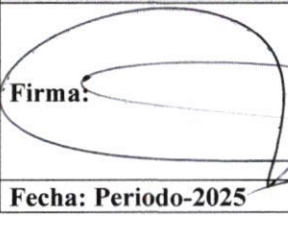

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27
SDE

| | |
|-------------------------------|--|
| PROCESO: | PR: 05. Solicitud del Registro de Contratos o Cruce de Carta bajo el Tratado de Libre Comercio RD-CAFTA |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Registro de Contratos y Cruce de Cartas como Representantes, Distribuidores, Agentes; y, su cancelación |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas mercantiles a la protección de los derechos del Concedente y Concesionario bajo la Inscripción en el Registro correspondiente que para sus efectos lleva la Dirección General de Sectores productivos como Representante, Distribuidores y Agentes de las Empresas Extranjeras bajo los principios del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos de América. Asimismo, la regulación del proceso de cancelación de los beneficios a petición de las partes procesales. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|--|--|------------------|-------|-------------------------------|---|---|--|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción trasapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|--|---|--|---|---|---|---------|
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaapele. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |

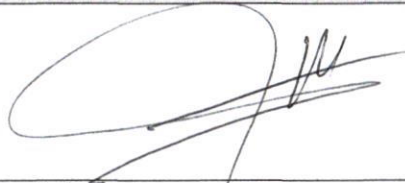
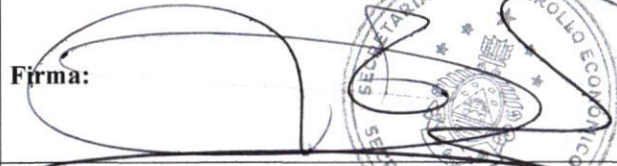

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 7 | Archivo | 7.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar | | | | | |
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior | | | | | |
| Firma:  | | | | | | Firma:  | | | | | | Firma:  | | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | |

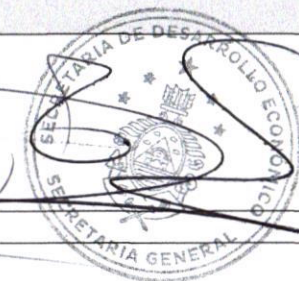


OBJETIVO: Autorizar a las empresas mercantiles a la protección de los derechos del Concedente y Concesionario bajo la Inscripción en el Registro correspondiente que para sus efectos lleva la Dirección General de Sectores productivos como Representante, Distribuidores y Agentes de las Empresas Extranjeras bajo los principios del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos de América. Asimismo, la regulación del proceso de cancelación de los beneficios a petición de las partes procesales.

PROCESO: Solicitud del Registro de Contratos o Cruce de Carta bajo el Tratado de Libre Comercio RD-CAFTA

| PROBABILIDAD | | | | | | Explicación los de riesgos |
|--------------|---|----------|--------------|----------|--------------|--|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E | (El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos) |
| Alta (4) | M | A | A | E | E | |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E | |
| Baja (2) | B | B | M | A | E | |
| Muy Bajo (1) | B | B | M | A | A | |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) | |
| | (1.1) -(2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1) | | | | | |
| | | | | | | 1 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| | | | | | | 2 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| | | | | | | 3 3.1Tiempo de respuesta. |
| | | | | | | 4 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| | | | | | | 5 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| | | | | | | 6 6.1Tiempo de respuesta |
| | | | | | | 7 7.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico</p> | <p>Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General</p> | <p>Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior</p> |
| <p>Firma:</p>  | <p>Firma:</p>  | <p>Firma:</p>  |
| <p>Fecha: Periodo-2025</p> | <p>Fecha: Periodo-2025</p> | <p>Fecha: Periodo-2025</p> |



PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

NOMBRE DEL PROCESO




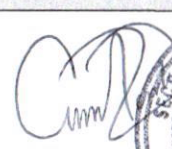

Solicitud del Registro de Contratos o Cruce de Carta bajo el Tratado de Libre Comercio RD-CAFTA

OBJETIVO:

Autorizar a las empresas mercantiles a la protección de los derechos del Concedente y Concesionario bajo la Inscripción en el Registro correspondiente que para sus efectos lleva la Dirección General de Sectores productivos como Representante, Distribuidores y Agentes de las Empresas Extranjeras bajo los principios del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos de América. Asimismo, la regulación del proceso de cancelación de los beneficios a petición de las partes procesales.

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|--|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|--|
| | | | | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | | | | | | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |
| 7 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de constancia de registró al usuario |

| | | |
|--|--|---|
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:   | Firma:   |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



Secretaría de
Desarrollo
Económico
Gobierno de la República

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO – SECRETARIA GENERAL

**NCI-TSC/222-00;
NCI-TSC/223-00;
NCI-TSC/224-00**

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

**Formulario 27
SDE**

| | |
|-------------------------------|---|
| PROCESO: | PR: 06. Solicitud de Incorporación, Modificación y Cancelación de los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) y Tercerización de Servicios Empresariales |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Incorporación, Modificación y Cancelación |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas mercantiles a gozar los beneficios otorgados por La Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, su reglamento y demás aplicables. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|--|--|------------------|-------|-------------------------------|--|---|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción trasapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaapele. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Aceptar |

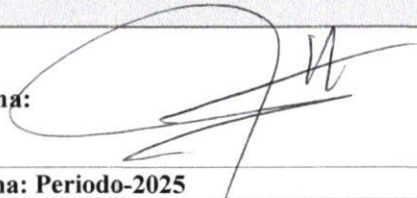
| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 9. | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar |

Elaborado por:
Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho
de Desarrollo Empresarial y Comercio
Interior

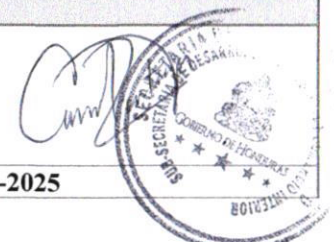
Firma:



Firma:



Firma:



Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS

OBJETIVO: Autorizar a las empresas mercantiles a gozar los beneficios otorgados por La Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, su reglamento y demás aplicables.

PROCESO: Solicitud de Incorporación, Modificación y Cancelación de los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) y Tercerización de Servicios Empresariales

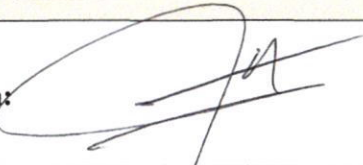


| PROBABILIDAD | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

(1.1)-(2.1)-(3.1)-(4.1)-(5,1)-(6,1)-(7,1)-(8,1)-(9,1)-(10.1)

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

| | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| 8 | 8.1Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

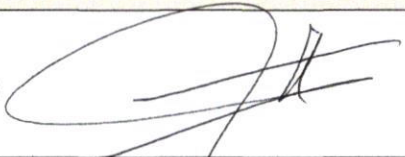
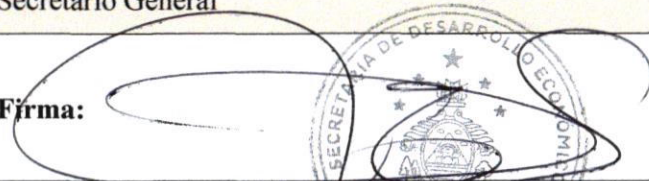



| | |
|---------------------------|---|
| NOMBRE DEL PROCESO | PR: 06. Solicitud de Incorporación, Modificación y Cancelación de los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) y Tercerización de Servicios Empresariales |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas mercantiles a gozar los beneficios otorgados por La Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, su reglamento y demás aplicables. |

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|---|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--------------------|--|--------|--------|--|--|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes deprecionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaque y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--------------------|--|--------|--------|--|--|
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

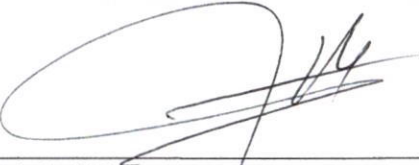
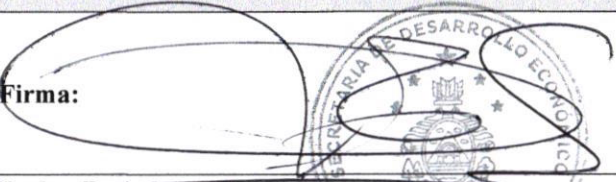

Formulario 27
SDE

| | |
|-------------------------------|---|
| PROCESO: | PR: 07. Solicitud de Incentivo, Modificación y Cancelación a los Beneficios Otorgados por la Ley de Producción Bananera |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Incorporación, Modificación, Ampliación de Actividades y Área, Cancelación de la Resolución de Autorización |
| OBJETIVO: | Autorizar a las empresas mercantiles a gozar los beneficios otorgados por La Ley de Incentivos a la Producción Bananera su Reglamento y demás aplicables. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|--|--|------------------|-------|-------------------------------|---|---|--|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción trasapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionadas. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|----------|
| | | | | | (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | | | | | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | | | | |
| 3 | Firma de la Providencia | | | 3.1 Tiempo de respuesta | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 2 | 2 | B | | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | | | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 2 | 2 | B | | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | | | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaape. | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 2 | 2 | B | | Libro de remisión de documentos | 1 | 1 | B | Acceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaque y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 9. | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar | | | | | |
| Elaborado: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior | | | | | |
| Firma:  | | | | | | Firma:  | | | | | | Firma:  | | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | |



OBJETIVO: Autorizar a las empresas mercantiles a gozar los beneficios otorgados por La Ley de Incentivos a la Producción Bananera su Reglamento y demás aplicables.

PROCESO: Solicitud de Incentivo, Modificación y Cancelación a los Beneficios Otorgados por la Ley de Producción Bananera

PROBABILIDAD

| | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)


| | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| 8 | 8.1Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |

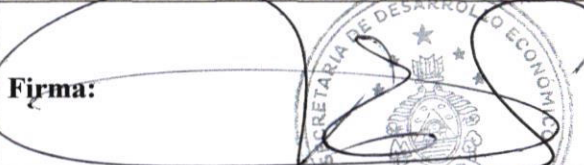
(1.1) -(2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1)- (8,1) -(9,1) -(10.1)

Elaborado:
Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma: 

Firma: 

Firma:  

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

NOMBRE DEL PROCESO

PR: 07. Solicitud de Incentivo, Modificación y Cancelación a los Beneficios Otorgados por la Ley de Producción Bananera


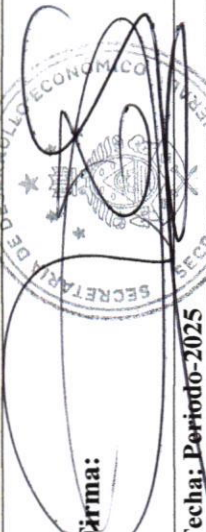

OBJETIVO:

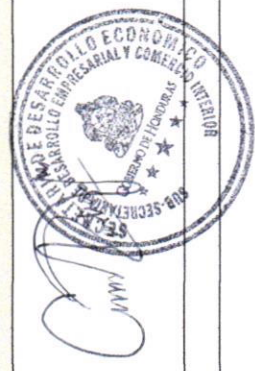
Autorizar a las empresas mercantiles a gozar los beneficios otorgados por La Ley de Incentivos a la Producción Bananera su Reglamento y demás aplicables.

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|---|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones y notificaciones a Aduanas |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--------------------|--|--------|--------|--|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaque y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|----------|---|--------------------|--|--------|--------|--|
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | | |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

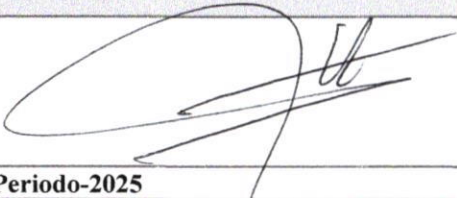

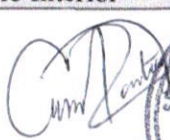
| | |
|-------------------------------|---|
| PROCESO: | PR: 08. Presentación de reclamos administrativos presentados contra la Institución. |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Proceso varía según la solicitud presentada |
| OBJETIVO: | Recibir los reclamos administrativos presentados ante la secretaria de Estado por el reconocimiento de cualquier derecho de determinada persona ya sea natural o jurídico consideres para garantizar su cumplimiento de determinado incumplimiento de la Ley. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|---------------------------|--|---------------------|-------|-------------------------------------|--|---|---|-----------------|--------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes repcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|--|--|---|---|---|---------|
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---------|
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección que corresponda | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los trasapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 9. | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 3 | 3 | M | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



| | |
|------------------|---|
| OBJETIVO: | Recibir los reclamos administrativos presentados ante la secretaria de Estado por el reconocimiento de cualquier derecho de determinada persona ya sea natural o jurídico consideres para garantizar su cumplimiento de determinado incumplimiento de la Ley. |
| PROCESO: | Presentación de reclamos administrativos presentados contra la Institución. |




| PROBABILIDAD | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

| | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| 8 | 8.1Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |

(1.1)-(2.1)-(3.1)-(4.1)-(5,1)-(6,1)-(7,1)-(8,1)

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |








| | |
|---------------------------|---|
| NOMBRE DEL PROCESO | PR:08. Presentación de reclamos administrativos presentados contra la Institución. |
| OBJETIVO: | Recibir los reclamos administrativos presentados ante la secretaria de Estado por el reconocimiento de cualquier derecho de determinada persona ya sea natural o jurídico consideres para garantizar su cumplimiento de determinado incumplimiento de la Ley. |

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|---|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes deceptacionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 6 | Remisión a la Dirección que corresponda | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---|
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de certificaciones al usuario que realizo la petición |

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado por: Abog. Cesar Andrés Verde Zuniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:   | Firma:   |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

| PROCESO: | | | | | PR: 09. Procedimientos que vinculan a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial | | | | | | | |
|-------------------------------|--|---|------------------|-------|---|--|--|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | | | | | Registros y otorgamiento de Licencias para la importación y exportación de los productos de arroz, carne de pollo, frijoles, carne de cerdo, concentrado de jugo de naranja, maíz blanco y amarillo, cebollas rojas y amarillas y sus prorrogas, entre otros. | | | | | | | |
| OBJETIVO: | | | | | Extender la Constancia de Registro y el Certificado(licencia) de importación y exportación de diferentes productos producidos en el país, aplicando los distintos Acuerdos | | | | | | | |
| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes recepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |


| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarda el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | 1 | 1 | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | B | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | 1 | 1 | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | B | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | 1 | 1 | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | B | Aceptar |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | 1 | 1 | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | B | Aceptar |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | 1 | 1 | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | B | Aceptar |

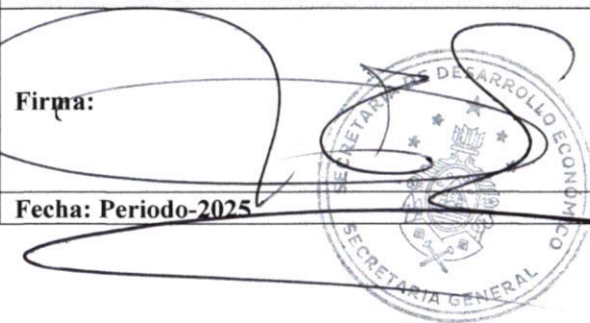

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| 9. | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Acceptar |



Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial Jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

Firma: 

Firma:  

Firma:  

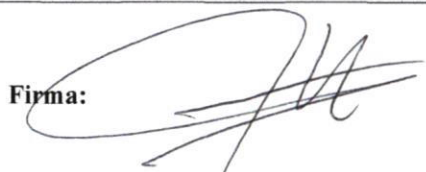


Fecha: Periodo-2025

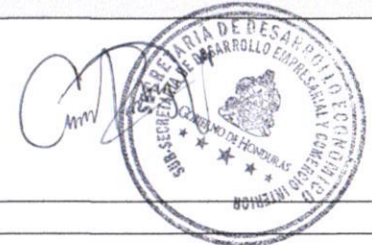
Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

| | |
|------------------|---|
| OBJETIVO: | Extender la Constancia de Registro y el Certificado(licencia) de importación y exportación de diferentes productos producidos en el país, aplicando los distintos Acuerdos. |
| PROCESO: | Procedimientos que vinculan a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial. |

| PROBABILIDAD | | | | | | Explicación los de riesgos |
|--------------|---|----------|--------------|----------|--------------|--|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E | (El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos) |
| Alta (4) | M | A | A | E | E | |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E | |
| Baja (2) | B | B | M | A | E | |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A | |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) | |
| | (1.1) -(2.1) - (3.1) - (4.1) - (5,1) - (6,1) - (7,1) - (8,1) - (9,1) - (10.1) | | | | | |
| | | | | | | 1 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| | | | | | | 2 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| | | | | | | 3 3.1Tiempo de respuesta. |
| | | | | | | 4 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| | | | | | | 5 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| | | | | | | 6 6.1Tiempo de respuesta |
| | | | | | | 7 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| | | | | | | 8 8.1Tiempo de respuesta |
| | | | | | | 9 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| | | | | | | 10 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |

| | | |
|---|---|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

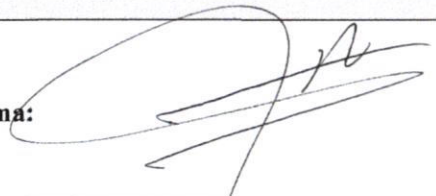
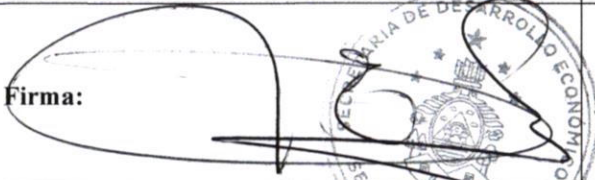



| | |
|---------------------------|---|
| NOMBRE DEL PROCESO | PR:09. Procedimientos que vinculan a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial. |
| OBJETIVO: | Extender la Constancia de Registro y el Certificado(licencia) de importación y exportación de diferentes productos producidos en el país, aplicando los distintos Acuerdos. |

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|--|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de la licencia de importador y exportador al usuario que realizo la petición |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|--------------------|--|--------|--------|--|--|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 7 | Emisión de resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaape y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 8 | Firma de resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--------------------|--|--------|--------|--|--|
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | | |

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

| | |
|-------------------------------|--|
| PROCESO: | PR: 10. Procedimiento para Tramitar de Salvaguarda de determinados productos |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Salvaguarda de productos |
| OBJETIVO: | Otorgar preferencia a determinados productos, previo al análisis que realiza la Dirección General de Negociaciones y Tratados. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|---|---|---------------------|-------|-------------------------------------|--|--|---|-----------------|--------|---------------------------------------|---------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes repcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | B | Aceptar |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|----------|
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarda el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la respalde. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección General de Negociación de Tratados | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 7 | Emisión del Acuerdo | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los respalde y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Acceptar |

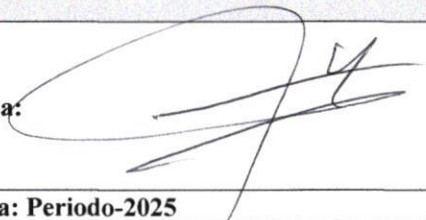
| | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---------|
| 8 | Firma del Acuerdo | 8.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 9. | Envío para publicación del Acuerdo | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre la gestión de expedientes. Libro de remisión de expedientes. Rotulación mediante viñetas donde se consigna el grado de importancia de los expedientes remitidos | Libro de remisión de expedientes | Rotulación mediante viñetas donde se consigna el grado de importancia de los expedientes remitidos | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 10 | Archivo | Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar |

Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúñiga
Oficial Jurídico

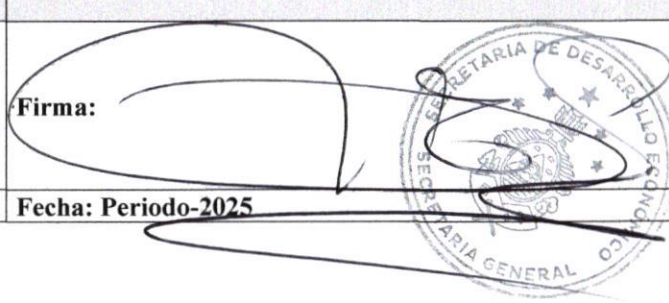
Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Estado en el Despacho de
Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

Firma:



Firma:



Firma:



Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

| | |
|------------------|--|
| OBJETIVO: | Otorgar preferencia a determinados productos, previo al análisis que realiza la Dirección General de Negociaciones y Tratados. |
| PROCESO: | Procedimiento para Tramitar de Salvaguarda de determinados productos |

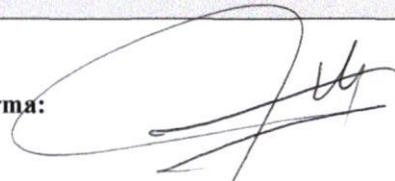
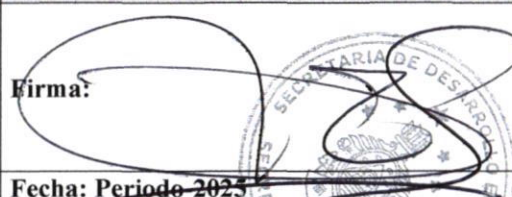
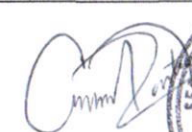
| PROBABILIDAD | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

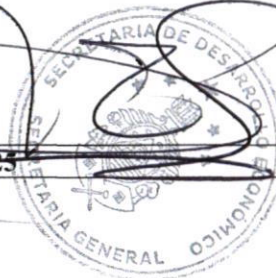
(1.1) -(2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1)- (8,1) -(9,1) -(10.1)

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

| | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1 Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1 Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspapele y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. |
| 8 | 8.1 Tiempo de respuesta |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos. |

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

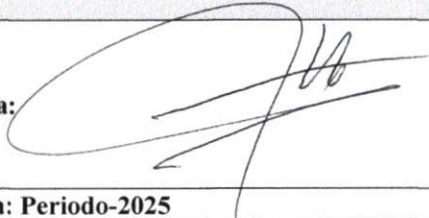
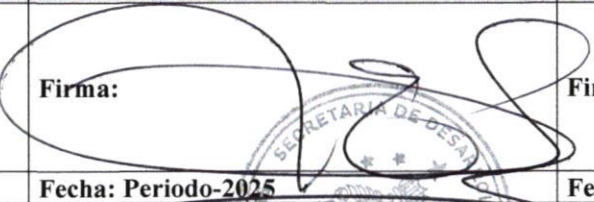



| | |
|---------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROCESO | PR: 10. Procedimiento para Tramitar de Salvaguarda de determinados productos |
| OBJETIVO: | Otorgar preferencia a determinados productos, previo al análisis que realiza la Dirección General de Negociaciones y Tratados. |

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|---|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---|
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 3.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 6 | Remisión a la Dirección General de Negociación de Tratados | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 7 | Emisión del Acuerdo | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspañe y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 8 | Firma del Acuerdo | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Fujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |

| | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------|--|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---|
| 9 | Envió para publicación del Acuerdo | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre la gestión de expedientes. Libro de remisión de expedientes. Rotulación mediante viñetas donde se consigna el grado de importancia de los expedientes remitidos. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |
| 10 | Archivo | Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del acuerdo emitido para la importación o exportación con preferencia arancelaria al usuario que realizo la petición. |

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

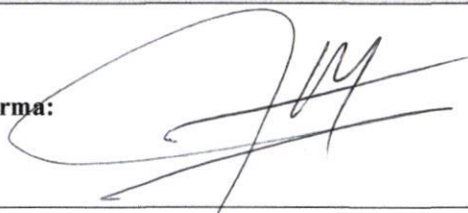
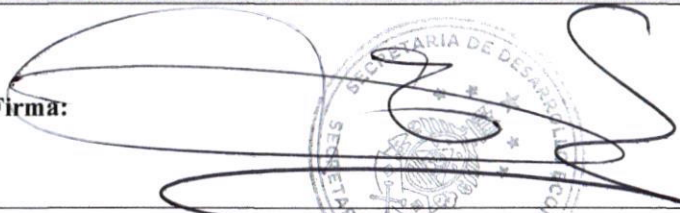

Formulario 27
SDE

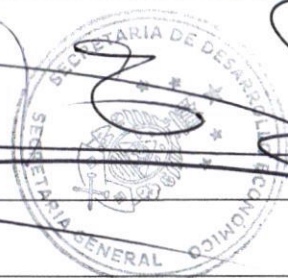
| | |
|-------------------------------|--|
| PROCESO: | PR: 11. Solicitudes de Interposición de Recursos |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Recursos de Reposición, Apelación y Recurso Extraordinario de Revisión |
| OBJETIVO: | Resolver declarando con o sin lugar un recurso interpuesto por empleados / funcionarios, personas naturales y jurídicas contra un acto administrativo emitido por esta Secretaría de Estado. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|---------|------------------------|---|------------------|-------|-------------------------------|---|---|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspaape la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes recepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---------|
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaque y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaque. | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Libro de remisión de documentos | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| 6 | Remisión de los Antecedentes a la Dirección que Intervino en el Proceso | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 7 | Emisión de Resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspañe y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada. Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | Personal profesional capacitado para el estudio y análisis de la documentación presentada | Llamado de atención por escrito por el incumplimiento del plazo establecido en la normativa aplicable. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 8 | Firma de la Resolución | Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de las resoluciones previo a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de las resoluciones previo a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Acceptar |
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Acceptar |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Archivo | Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos | Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | 1 | 1 | B | Aceptar | | | | | |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial jurídico | | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior | | | | | |
| Firma:  | | | | | | Firma:  | | | | | | Firma:  | | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | |



MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS

OBJETIVO: Resolver declarando con o sin lugar un recurso interpuesto por empleados / funcionarios, personas naturales y jurídicas contra un acto administrativo emitido por esta Secretaría de Estado.

PROCESO: Solicitudes de interposición de Recursos

PROBABILIDAD

| | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

| | |
|----|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 5 | 5.1Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. |
| 6 | 6.1Tiempo de respuesta |
| 7 | 7.1 Que la persona que decepciona traspapele el oficio |
| 8 | 8.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos |
| 9 | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |
| 10 | 10.1Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos |

(1.1)-(1.2) - (2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)- (7,1)- (8,1) -(9,1) -(10.1)

Elaborado:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:

Firma:

Firma:

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025



PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

NOMBRE DEL PROCESO

PR: 11. Solicitudes de interposición de Recursos

OBJETIVO:


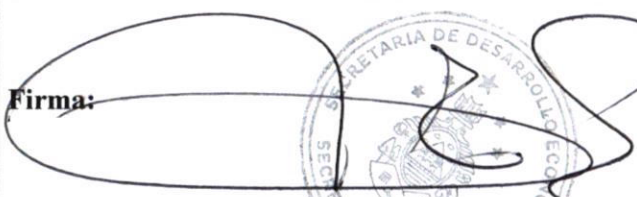



Resolver declarando con o sin lugar un recurso interpuesto por empleados / funcionarios, personas naturales y jurídicas contra un acto administrativo emitido por esta Secretaría de Estado.

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|--|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|--|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspalear la solicitud. 1.2 Consignar incorrectament e el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega de la certificación al usuario que interpuso el recurso presentado |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspalear y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---------|
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaría General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspaquete. | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 6 | Remisión de los Antecedentes a la Dirección que Intervino en el Proceso | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 7 | Emisión de Resolución | 7.1 Que la persona que recibe los antecedentes los traspaquete y/o se tarde en elaborar el proyecto de resolución | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaría General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---------|
| 8 | Firma de la Resolución | 8.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 9 | Notificación de la resolución y entrega de la correspondiente certificación | 9.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 10 | Archivo | 10.1 Contabilidad de los plazos para caducar recursos, instancia y procedimientos | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Rotulación mediante viñetas donde se consigna la fecha de vencimiento de los plazos. Elaborar un cuadro Excel que se establezca los expedientes pendientes a la presentación de recursos y pendiente de presentación de información requerida. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |

| | | |
|--|--|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
|--|--|---|

| | | |
|---|---|---|
| Firma:  | Firma:   | Firma:   |
|---|---|---|


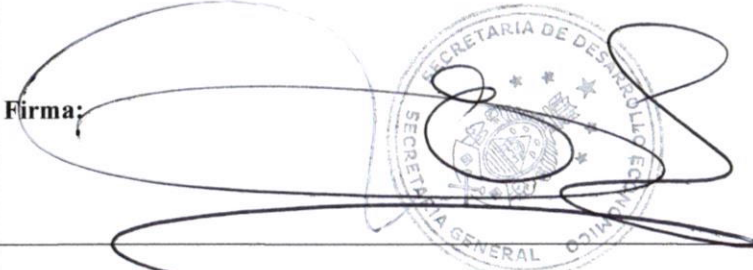



| | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27
 SDE

| | |
|-------------------------------|---|
| PROCESO: | PR: 12 Presentación de Declaraciones Juradas e Informes Estadísticos |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Declaraciones Juradas de las empresas acogidas al Régimen de Importación Temporal, presentación de Estadísticos de las empresas acogidas al Régimen de Zonas Libres y las declaraciones Juradas de las empresas acogidas al beneficio de Tercerización. |
| OBJETIVO: | Recepcionar las Declaraciones Juradas de las empresas acogidas al Régimen de Importación Temporal, Presentación de Estadísticos de las empresas acogidas al Régimen de Zonas Libres y las declaraciones Juradas de las empresas acogidas al beneficio de Tercerización, para luego trasladarlas a la Dirección General de Sectores Productivos para su análisis, para luego determinar las acciones que en ley corresponda. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|---------|------------------------|---|------------------|-------|-------------------------------|---|---|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción traspañele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes recepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 3 | 3 | M | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 3 | 3 | M | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | 1 | 1 | B | Aceptar | | | | | |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial jurídico | | | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | | | | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior | | | | | |
| Firma:  | | | | | | Firma:   | | | | | | Firma:   | | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | |

OBJETIVO: Recepcionar las Declaraciones Juradas de las empresas acogidas al Régimen de importación Temporal, presentación de Estadísticos de las empresas acogidas al Régimen de Zonas Libres y las declaraciones Juradas de las empresas acogidas al beneficio de Tercerización, para luego trasladarlas a la Dirección General de Sectores Productivos para su análisis, para luego determinar la acción que en ley corresponda.

PROCESO: presentación de Declaraciones Juradas e Informes Estadísticos

| PROBABILIDAD | | | | | | Explicación los de riesgos | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|--|--|--|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E | (El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos) | | |
| Alta (4) | M | A | A | E | E | | | |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E | | | |
| Baja (2) | B | B | M | A | E | | | |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A | | 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| | | | | | | | 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) | 3 | 3.1 Tiempo de respuesta. | |
| | | | | | | 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | |
| | | | | | | 5 | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele. | |
| | | | | | | 6 | 6.1 Tiempo de respuesta | |


(1.1)- (1.2) - (2.1)- (3.1)- (4.1)- (5,1)- (6,1)



Elaborado:
Abog. César Andrés Verde Zúñiga
Oficial jurídico

Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma: 

Firma: 

Firma:  

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO

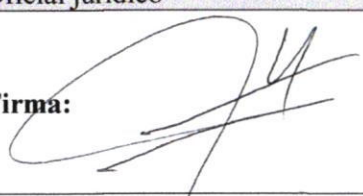
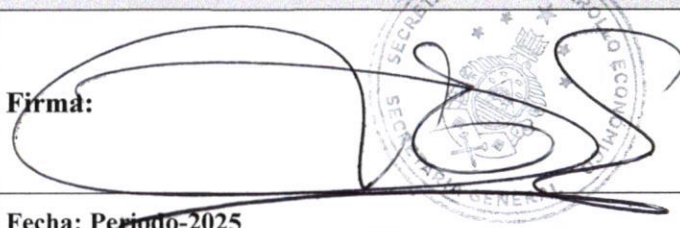

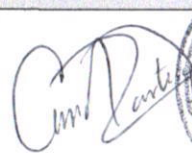

PR: 12 Solicitudes de interposición de Recursos

OBJETIVO:

Resolver declarando con o sin lugar un recurso interpuesto por empleados / funcionarios, personas naturales y jurídicas contra un acto administrativo emitido por esta Secretaría de Estado.

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|--|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona traspapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Entrega del de comprobante de la recepción de la declaración presentada posterior a la constancia de tener el beneficio. |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |


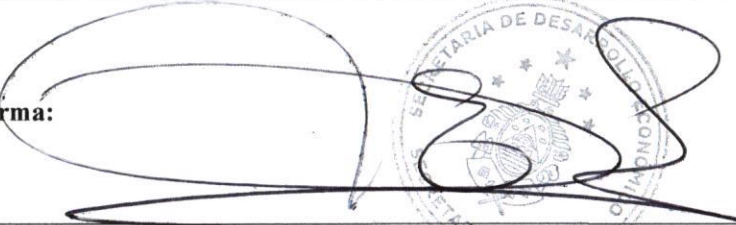

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--------------------|--|--------|--------|---------------------|---------|
| 3 | Firma de la Providencia | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión o de requerimiento | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 5 | Admisión del escrito de cumplimiento | 5.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspahele. | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Libro de remisión de documentos. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |
| 6 | Remisión a la Dirección de Sectores Productivos | 6.1 Tiempo de respuesta | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Aceptar |

| | | |
|---|---|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:   | Firma:   |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

| | |
|-------------------------------|--|
| PROCESO: | PR 13: Solicitud de Certificación de Documentos y Autenticas de Firmas de los Directores de las Diferentes Dirección de la Institución |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | Certificaciones y Autenticas de Firmas |
| OBJETIVO: | Entregar a los peticionarios las Auténticas de Firmas de las Autoridades de esta Secretaría de Estado; asimismo, las Certificaciones de Copias de los antecedentes que se encuentran en los archivos que están en custodia de esta Secretaría de Estado. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|------------|---------------------------|--|---------------------|-------|-------------------------------------|--|--|---|-----------------|--------|---------------------------------------|---------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que recepción trasapele la solicitud | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes repcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| | | 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | 2 | 2 | M | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | Existen Cuadros resumen de los requisitos y normativas aplicables a cada proceso. | Capacitación sobre el manejo de los flujos de procesos y la normativa aplicable a cada proceso. | 2 | 2 | M | Aceptar |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---------|
| 2 | Elaboración de la Certificación | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Firma de la Certificación | 3.1 Tiempo de respuesta | 2 | 2 | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión de la solicitud de Certificación y entrega de la misma | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | 2 | 2 | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de las solicitudes o requerimientos de información. | Elaborar un cuadro Excel que se establezca las providencias pendientes a notificar y notificados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial jurídico | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior | | | | | | |
| Firma:  | | | Firma:  | | | Firma:  | | | | | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | | | | | |



OBJETIVO: Entregar a los peticionarios las Auténticas de Firmas de las Autoridades de esta Secretaría de Estado; asimismo, las Certificaciones de Copias de los antecedentes que se encuentran en los archivos que están en custodia de esta Secretaría de Estado.

PROCESO: Solicitud de Certificación de Documentos y Auténticas de Firmas de los Directores de las Diferentes Dirección de la Institución

PROBABILIDAD

| | | | | | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E |
| Alta (4) | M | A | A | E | E |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E |
| Baja (2) | B | B | M | A | E |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) |

Explicación los de riesgos

(El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos)

| | |
|---|--|
| 1 | 1.1 Que la persona que recepción traspapele la solicitud 1.2 .2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales |
| 2 | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla |
| 3 | 3.1 Tiempo de respuesta. |
| 4 | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación |

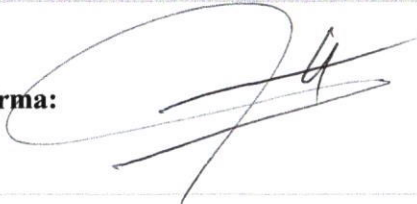
(1.1)- (1.2)- (2.1) - (3.1)- (4.1)

Elaborado por:
Abog. César Andrés Verde Zúniga
Oficial jurídico


Revisado por:
Abog. Joel Eduardo Salinas
Secretario General

Aprobado por:
MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:



Firma:



Firma:



Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

Fecha: Periodo-2025

NOMBRE DEL PROCESO


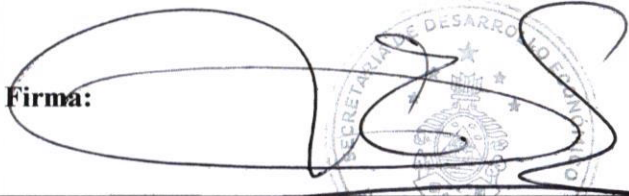



PR 13: Solicitud de Certificación de Documentos y Auténticas de Firmas de los Directores de las Diferentes Dirección de la Institución

OBJETIVO:

Entregar a los peticionarios las Auténticas de Firmas de las Autoridades de esta Secretaría de Estado; asimismo, las Certificaciones de Copias de los antecedentes que se encuentran en los archivos que están en custodia de esta Secretaría de Estado.


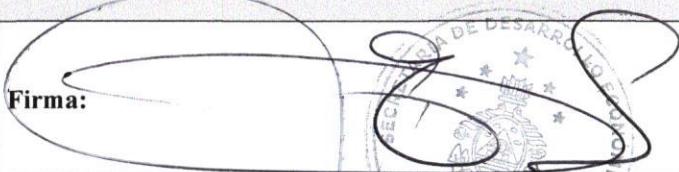

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|--|--|---------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------|---------------|-----------------|-----------------------------|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Que la persona que decepciona trasapele la solicitud. 1.2 Consignar incorrectamente el tipo de trámite en las plataformas digitales | B | Lineamientos normativos sobre el manejo de la documentación y la gestión de Expedientes. Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes decepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-254 | | Tiempo de respuesta |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la trasapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Lineamientos normativos sobre los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-254 | | Tiempo de respuesta |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--------------------|--|--------|---------|---------------------|
| 3 | Firma de la Certificación | 3.1 tiempo de respuesta | B | Flujos de procesos aprobados por esta Secretaría de Estado apegados a la normativa aplicable a cada proceso y la Ley de Procedimiento Administrativo. Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-254 | Tiempo de respuesta |
| 4 | Notificación de la providencia de admisión de la solicitud de Certificación y entrega de la misma | 4.1 El personal encargado retarde el proceso de notificación | B | Lineamientos normativos sobre el acto de comunicación (notificaciones) establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo. Libro de asignación de trabajo para notificación de las providencias de admisión de la solicitudes o requerimientos de información. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | jul-25 | dic-254 | Tiempo de respuesta |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior |
| Firma:  | Firma:   | Firma:   |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

| | |
|-------------------------------|--|
| PROCESO: | PR 14: Solicitud de elaboración de Acuerdos |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | |
| OBJETIVO: | Emitir los acuerdos sobre decisiones de carácter particular y de carácter general que se dictaren en el ejercicio de las potestades reglamentarias de las máximas autoridades. |

| (1) No. | (2) Etapa del proceso | (3) Descripción del Riesgo | Riesgo Inherente | | (6) Zona de Riesgo Preliminar | (7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos | (8) Controles que existen en la entidad | (9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos | Riesgo Residual | | (12) Zona de Riesgo Final | (13) Respuesta a los Riesgos |
|---------|---|--|------------------|-------|-------------------------------|---|--|---|-----------------|--------|---------------------------|------------------------------|
| | | | (4) P | (5) I | | | | | (10) P | (11) I | | |
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Posible extravío o traspapeleo de la solicitud por parte del personal encargado de la recepción | 2 | 2 | B | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes recepcionados | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. | El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes recepcionados. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 2 | Elaboración del Acuerdo Firma del Acuerdo elaborado | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla | 2 | 2 | B | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. | El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 3 | Remitir el acuerdo aprobado para su publicación oficial en la Secretaría del Despacho de la Presidencia | 3.1 Demora por parte de la máxima autoridad en la revisión y firma del acuerdo, ocasionando posibles atrasos en la gestión administrativa. | 2 | 2 | B | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. | Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | 1 | 1 | B | Aceptar |
| 4 | Elaboración del Acuerdo | 4.1 Demora en la elaboración del acuerdo por parte del | 2 | 2 | B | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones | Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las | 1 | 1 | B | Aceptar |

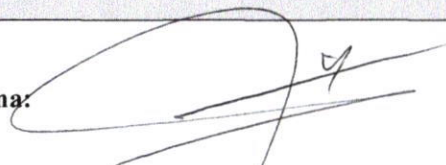
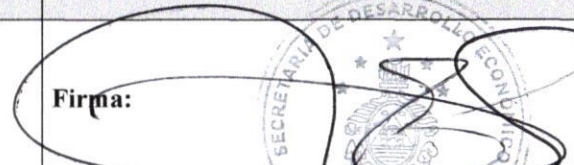
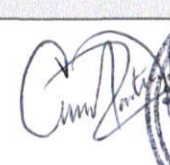
| | | | | | | | | | |
|---|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | personal responsable | | | remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso | | Direcciones vinculadas con el proceso. | | | |
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúñiga Oficial Jurídico | | | | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | | | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. | | |
| Firma:  | | | | Firma:  | | | Firma:  | | |
| Fecha: Periodo-2025 | | | | Fecha: Periodo-2025 | | | Fecha: Periodo-2025 | | |



| | |
|------------------|--|
| OBJETIVO: | Emitir los acuerdos sobre decisiones de carácter particular y de carácter general que se dictaren en el ejercicio de las potestades reglamentarias de las máximas autoridades. |
| PROCESO: | PR 15: Solicitud de elaboración de Acuerdos |

| PROBABILIDAD | | | | | | Explicación los de riesgos | |
|--------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|--|---|
| Muy Alta (5) | A | A | E | E | E | (El número que consta en el círculo en blanco, corresponde al mismo número que consta en la matriz de riesgos para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos. Frente a cada número que consta en el siguiente cuadro se escribirá un resumen de la descripción del riesgo de la columna 3 de la matriz de riesgos) | 1.1 Posible extravío o traspapeo de la solicitud por parte del personal encargado de la recepción 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla 3.1 Demora por parte de la máxima autoridad en la revisión y firma del acuerdo, ocasionando posibles atrasos en la gestión administrativa. 4.1 Demora en la elaboración del acuerdo por parte del personal responsable |
| Alta (4) | M | A | A | E | E | | |
| Moderada (3) | B | M | A | E | E | | |
| Baja (2) | B | B | M | A | E | | |
| Muy Baja (1) | B | B | M | A | A | | |
| | Muy Bajo (1) | Bajo (2) | Moderado (3) | Alto (4) | Muy Alto (5) | | |

(1.1) - (2.1) - (3.1) - (4.1)

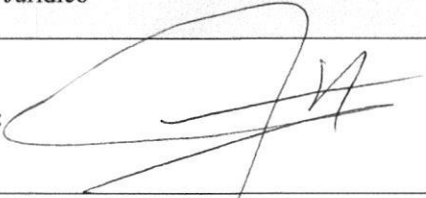
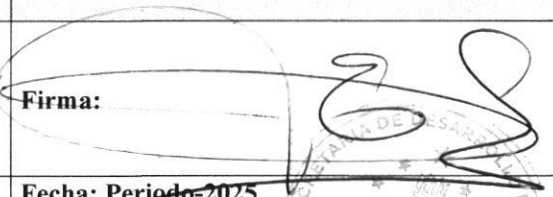

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |



PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

| | |
|---------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROCESO | PR 14: Solicitud de elaboración de Acuerdos |
| OBJETIVO: | Emitir los acuerdos sobre decisiones de carácter particular y de carácter general que se dictaren en el ejercicio de las potestades reglamentarias de las máximas autoridades. |

| No. | (1) Etapa del proceso | (2) Descripción del riesgo | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios | (7) Fecha inicio | (8) Fecha fin | (9) Indicadores | (10) Medios de verificación |
|-----|---|--|---------------------------|---|---------------------------------------|--|------------------|---------------|---------------------|--------------------------------|
| 1 | Recepción de solicitud | 1.1 Posible extravío o traspapeo de la solicitud por parte del personal encargado de la recepción | B | Personal asignado para la recepción y traslado de la solicitud presentada. El personal encargado de la recepción de documentos deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes recepcionados. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | ago-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Emisión del acuerdo solicitado |
| 2 | Emisión de Providencia de Admisión o Requerimiento de información. | 2.1 Que la persona que recibe la solicitud la traspapele y/o se tarde en elaborarla. | B | Libro de asignación de trabajo de solicitudes y/o expedientes. El personal encargado de resolver la admisión de las solicitudes deberá llevar un control (bitácora) de los expedientes evacuados. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para dar respuesta de la admisión o previo de la solicitud. | Secretaria General | Computadora, recursos tecnológicos, Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | ago-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Emisión del acuerdo solicitado |
| 3 | Firma del Acuerdo elaborado | 3.1 Demora por parte de la máxima autoridad en la revisión y firma del acuerdo, ocasionando posibles atrasos en la gestión administrativa. | B | Personal de apoyo en cuanto a la revisión de la providencia previa a la firma de esta. Clasificación de expedientes por orden de trámite y grado de importancia. | Secretaria General | Recursos/ capital Humano, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | ago-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Emisión del acuerdo solicitado |
| 4 | Una vez firmado por la máxima autoridad es remitido a la Secretaría del despacho de la Presidencia para su aprobación y posterior publicación | 4.1 Demora en la elaboración del acuerdo por parte del personal responsable | B | Libros de remisión de documentos y expedientes a las distintas Direcciones. Comunicación interna indicando el tiempo máximo para la remisión de los antecedentes a las Direcciones vinculadas con el proceso. | Secretaria General | Recursos/ capital Humanos, organización, capacitaciones permanentes a los empleados. | ago-25 | dic-25 | Tiempo de respuesta | Emisión del acuerdo solicitado |

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado por: Abog. César Andrés Verde Zúniga Oficial Jurídico | Revisado por: Abog. Joel Eduardo Salinas Secretario General | Aprobado por: Msc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo Subsecretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior. |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 | Fecha: Periodo-2025 |

