



Dirección Nacional de
Notariado

**PLAN DE ACCIÓN DEL MODELO DE MADUREZ
2020-2022**

- Octubre, 2020 -
Versión 1

Contenido

| | |
|--|----|
| Índice de Tablas | 5 |
| Índice de Gráficos..... | 6 |
| Índice de Cuadros..... | 10 |
| Antecedentes | 11 |
| Primera experiencia MM 2018-2020..... | 14 |
| Origen de la metodología propuesta | 15 |
| Metodología empleada..... | 16 |
| Metodología I etapa | 16 |
| Objetivo metodológico | 16 |
| Alcance..... | 16 |
| Unidades participantes..... | 16 |
| Inducción | 17 |
| Completado de la información..... | 17 |
| Metodología II etapa..... | 20 |
| Objetivo metodológico | 20 |
| Alcance..... | 20 |
| Unidades participantes..... | 21 |
| Inducción | 21 |
| Completado de la información | 21 |
| Participación en las actividades..... | 23 |
| Resultado General de la Dirección Nacional de Notariado..... | 24 |

| | |
|---|----|
| Dirección Ejecutiva..... | 24 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Dirección Ejecutiva para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 30 |
| Otros aspectos para resaltar de la aplicación del Modelo de Madurez (MM) en esta unidad.... | 32 |
| Unidad de Planificación Institucional..... | 33 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 38 |
| Otros aspectos relevantes..... | 39 |
| Unidad de Asesoría Jurídica | 40 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Asesoría Jurídica para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 47 |
| Otros aspectos relevantes..... | 49 |
| Unidad de Contraloría de Servicios | 49 |
| Otras impresiones manifestadas..... | 54 |
| Unidad de Fiscalización Notarial..... | 54 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Fiscalización Notarial para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 59 |
| Otras impresiones manifestadas..... | 62 |
| Unidad Legal Notarial | 62 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad Legal Notarial para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 67 |
| Otros aspectos de interés..... | 69 |
| Unidad de Servicios Notariales..... | 69 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 76 |

| | |
|---|-----|
| Otras impresiones manifestadas..... | 80 |
| Unidad Administrativa..... | 80 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad Administrativa para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 88 |
| Otras impresiones manifestadas..... | 92 |
| Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación..... | 92 |
| Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno..... | 97 |
| Otras impresiones manifestadas..... | 98 |
| Unidad de Archivo Institucional..... | 100 |
| Otras impresiones manifestadas..... | 102 |
| Madurez de la Dirección Nacional de Notariado..... | 103 |
| Plan de Acción del Modelo de Madurez..... | 104 |
| Dirección Ejecutiva..... | 104 |
| Unidad de Planificación Institucional..... | 106 |
| Unidad de Asesoría Jurídica..... | 108 |
| Unidad de Contraloría de Servicios..... | 110 |
| Unidad de Fiscalización Notarial..... | 112 |
| Unidad Legal Notarial..... | 115 |
| Unidad de Servicios Notariales..... | 117 |
| Unidad Administrativa..... | 119 |
| Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación..... | 124 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Unidad de Archivo Institucional | 127 |
|---------------------------------------|-----|

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Cumplimiento de las acciones programadas para el Modelo de Madurez (MM) 2018-2020 | 15 |
| Tabla 2 Dirección Ejecutiva, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 24 |
| Tabla 3 Unidad de Planificación Institucional, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 33 |
| Tabla 4 Dirección Ejecutiva, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 40 |
| Tabla 5 Unidad de Contraloría de Servicios, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 49 |
| Tabla 6 Unidad de Fiscalización Notarial, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 54 |
| Tabla 7 Unidad Legal Notarial, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 62 |
| Tabla 8 Unidad de Servicios Notariales, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 69 |
| Tabla 9 Unidad Administrativa, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 80 |
| Tabla 10: Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 92 |
| Tabla 11: Percepción manifestada por la jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación dentro del establecimiento de las acciones de mejora del Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 | 99 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 12: Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN..... | 100 |
| Tabla 13: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Dirección Ejecutiva | 104 |
| Tabla 14: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Planificación Institucional..... | 106 |
| Tabla 15: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Asesoría Jurídica..... | 108 |
| Tabla 16: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Contraloría de Servicios..... | 110 |
| Tabla 17: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Fiscalización Notarial | 112 |
| Tabla 18: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Legal Notarial..... | 115 |
| Tabla 19: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación..... | 117 |
| Tabla 20: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad Administrativa..... | 119 |
| Tabla 21: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación..... | 124 |
| Tabla 22: Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Archivo Institucional..... | 127 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 28 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Gráfico 2: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 28 |
| Gráfico 3: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 29 |
| Gráfico 4: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 29 |
| Gráfico 5: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 36 |
| Gráfico 6: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 36 |
| Gráfico 7: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 37 |
| Gráfico 8: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 37 |
| Gráfico 9: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 38 |
| Gráfico 10: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 44 |
| Gráfico 11: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 45 |
| Gráfico 12: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 45 |
| Gráfico 13: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 46 |
| Gráfico 14: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 46 |
| Gráfico 15: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 51 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 16: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 52 |
| Gráfico 17: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 52 |
| Gráfico 18: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 53 |
| Gráfico 19: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 53 |
| Gráfico 20: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 57 |
| Gráfico 21: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 57 |
| Gráfico 22: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 58 |
| Gráfico 23: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 58 |
| Gráfico 24: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 59 |
| Gráfico 25: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 65 |
| Gráfico 26: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 65 |
| Gráfico 27: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 66 |
| Gráfico 28: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 66 |
| Gráfico 29: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 67 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 30: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 73 |
| Gráfico 31: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 74 |
| Gráfico 32: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 74 |
| Gráfico 33: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 75 |
| Gráfico 34: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 75 |
| Gráfico 35: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 85 |
| Gráfico 36: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 86 |
| Gráfico 37: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 86 |
| Gráfico 38: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 87 |
| Gráfico 39: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 87 |
| Gráfico 40: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 94 |
| Gráfico 41: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 95 |
| Gráfico 42: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 95 |
| Gráfico 43: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022..... | 96 |

Gráfico 44: Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022.....96

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Respuestas genéricas bridadas en la I etapa de aplicación del Modelo de Madurez (MM) para el periodo 2020-2022 por el equipo de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación99

Antecedentes

En el mes de setiembre del 2002, mediante La Gaceta no. 169 entró en vigor la Ley General de Control Interno No. 8292, la cual busca implementar un Sistema de Control Interno (SCI) dentro de las instituciones públicas y entes administradores de recursos públicos, enfocándose en temas estratégicos y en la capacidad de las instituciones para lograr los objetivos que se han trazado. Es así como la Contraloría General de la República (CGR), con la finalidad de contribuir con el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno elaboró una autoevaluación del sistema denominado *Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional*, el cual es una herramienta de diagnóstico que permite identificar el estado de madurez en que se encuentra el Sistema de Control Interno desde una óptica global, considerando a la Institución como un todo.

Con la aplicación de este modelo en la Dirección Nacional de Notariado, como institución podemos contar con una visión global del Sistema de Control Interno de la Institución, con el detalle del estado de cada uno de sus componentes funcionales (ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento), para posteriormente identificar áreas de mejora y acciones concretas a implementar con miras a una mejora continua de la Institución en materia de Control Interno.

En la actualidad la velocidad de cambio que presentan las organizaciones, tanto del ámbito público como del privado generan exigencias que llevan el Control Interno a un nivel más allá de los procesos financiero-contables y su vigilancia, a la totalidad de procesos y transacciones que se desarrollan, enfocándose así en temas estratégicos y en la capacidad de gestión de las instituciones, motivo por el cual se convierte en piedra angular del desarrollo de la Dirección Nacional de Notariado.

El Modelo contiene lo siguiente¹:

Marco de aplicación

Definición de los alcances de la herramienta:

- **Objetivo:** Contribuir al fortalecimiento de los sistemas de control interno institucionales, mediante la determinación del grado de avance en la consolidación y la mejora continua de dicho sistema.
- **Naturaleza:** El modelo de madurez del sistema de control interno institucional es una herramienta de diagnóstico que permitirá a la administración activa conocer el estado de su sistema de control interno, por lo que se constituye en un insumo importante para la

¹ Esta información se encuentra contenida en el instrumento de aplicación en el Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República (CGR)

autoevaluación del sistema de control interno que debe realizar anualmente, según lo establecido en el inciso b) del artículo 17 de la Ley General de Control Interno. Es una herramienta que se propone como una mejor práctica para las instituciones y que se integre como parte de los demás instrumentos que poseen para el seguimiento del sistema de control interno."

- Alcance: El modelo de madurez del sistema de control interno institucional, permite conocer el grado de avance de ese sistema desde una óptica global, en donde se considere a la institución como un todo; o bien, a nivel de cada unidad orgánica que conforma la institución, en el caso de que se aplique de manera individual a una instancia particular.
- Estructura: El modelo comprende los componentes funcionales del sistema de control interno y los posibles estados que describen la evolución de cada uno de ellos.

Los componentes funcionales son (1) el ambiente de control, (2) la valoración del riesgo, (3) las actividades de control, los sistemas de información y (5) el seguimiento del sistema de control interno.

El modelo de madurez comprende una hoja separada por componente funcional del sistema de control interno. En cada hoja se incluye la definición del componente respectivo, así como cuatro atributos que le son característicos; respecto de los atributos se presentan los rasgos que podrían asumir en cinco posibles estados, conforme a la siguiente escala evolutiva:

Incipiente:

Existe evidencia de que la institución ha emprendido esfuerzos aislados para el establecimiento del sistema de control interno; sin embargo, aún no se ha reconocido su importancia. El enfoque general en relación con el control interno es desorganizado.

Novato:

Se han instaurado procesos que propician el establecimiento y operación del sistema de control interno. Se empieza a generalizar el compromiso, pero éste se manifiesta principalmente en la administración superior.

Competente:

Los procedimientos se han estandarizado y documentado, y se han difundido en todos los niveles de la organización. El sistema de control interno funciona conforme a las necesidades de la organización y el marco regulador.

Diestro:

Se han instaurado procesos de mejora continua para el oportuno ajuste y fortalecimiento permanente del sistema de control interno

Experto:

Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas y la generación de iniciativas innovadoras. El control interno se ha integrado de manera natural con las operaciones y el flujo de trabajo, brindando herramientas para mejorar la calidad y la efectividad, y haciendo que la organización se adapte de manera rápida.

- **Implementación:** De acuerdo con los deberes establecidos en la Ley General de Control Interno, al jerarca y a los titulares subordinados les corresponde definir, de conformidad con la naturaleza y complejidad de la institución, la forma en que se aplicará la herramienta, cuya periodicidad de aplicación debe ser al menos de cada dos años.

Para ello, las autoridades competentes deben definir al menos lo siguiente:

- Un responsable que asuma el rol de líder para la aplicación de la herramienta.
 - La participación del jerarca y de los titulares subordinados en la aplicación de la herramienta.
 - La participación de los demás funcionarios de la institución en la aplicación de la herramienta
 - El período para la aplicación de la herramienta.
 - La fecha límite para la comunicación de resultados del diagnóstico.
 - El uso de los resultados del diagnóstico en el proceso de autoevaluación anual del sistema de control interno.
- **Responsables:** Como parte de sus responsabilidades en cuanto al control interno, el jerarca y los titulares subordinados son los responsables de aplicar la herramienta del modelo de madurez del sistema de control interno; así también, de utilizar los resultados que se obtengan como insumo importante para la definición de las acciones de fortalecimiento del sistema de control interno institucional."
- **Referencia normativa:** Ley General de Control Interno. Normas de control interno para el Sector Público.

Instrucciones

Indicaciones básicas para la aplicación de la herramienta.

Componentes funcionales (una hoja separada para cada uno)

Enunciados que describen las características prevalecientes en los distintos niveles de madurez, respecto a cada componente:

- Ambiente de Control.
- Valoración del riesgo.
- Actividades de control.

- Sistemas de información.
- Seguimiento del sistema de control interno.

Resultados

Puntaje: Resumen y detalle del puntaje obtenido respecto a cada componente funcional del sistema de control interno. La ponderación asignada es proporcional para cada posible estado, y se acumula al avanzar de un estado a otro. El valor mínimo que obtendría una institución es el correspondiente al estado "Incipiente".

Gráfico: Representación gráfica de los resultados obtenidos.

Análisis: Detalle de los resultados obtenidos, con indicación del puntaje obtenido, grado de madurez, atención requerida, grado siguiente, acciones por definir.

Enunciados

Matriz que contiene todos los enunciados del Modelo (por componente y según grado de madurez).

Primera experiencia MM 2018-2020

En el mes de abril de 2018 se realizó por primera vez en la Dirección Nacional de Notariado la aplicación del Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República (CGR). Este año se da por primera vez la aplicación de este debido a que la Dirección Nacional de Notariado contaba apenas en dicho año con 4 años de aplicación de Control Interno, lo cual no permitía evaluar la madurez, ya que muchos colaboradores aún no habían participado de los instrumentos, su aplicación, su seguimiento y evaluación.

En esta primera experiencia, la aplicación se realizó en forma presencial y en equipo por todos los titulares subordinados, a excepción de la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional para evitar un sesgo debido al conocimiento que poseía ésta en la materia. Los resultados no fueron muy satisfactorios debido a que se vio el instrumento como un mecanismo para generar una evaluación para la unidad encargada de facilitar los instrumentos para la conformación del Sistema de Control Interno institucional y se desvirtuó el instrumento. Aunado a esto, en algunas jefaturas imperó el temor de sanciones o represalias por los resultados, motivo por el cual se plegaron a lo indicado por algunos para evitar confrontaciones.

Al cierre del periodo en abril de 2020, se tuvo un cumplimiento institucional de 47.06% siendo que la distribución de dicho cumplimiento se dio de la siguiente forma:

Tabla 1:
Cumplimiento de las acciones programadas para el Modelo de Madurez (MM) 2018-2020

| Unidad | Programado | Cumplido | Ejecución |
|---|------------|-----------|---------------|
| Dirección Ejecutiva | 8 | 3 | 38% |
| Oficina de Comunicación | 4 | 4 | 100% |
| Unidad de Asesoría Jurídica | 16 | 7 | 44% |
| Unidad de Planificación Institucional | 10 | 7 | 70% |
| Unidad de Contraloría de Servicios | 0 | 0 | - |
| Unidad de Servicios Notariales | 7 | 2 | 29% |
| Unidad de Fiscalización Notarial | 6 | 3 | 50% |
| Unidad Legal Notarial | 6 | 3 | 50% |
| Unidad Administrativa | 14 | 6 | 43% |
| Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación | 6 | 2 | 33% |
| Unidad de Archivo Institucional | 8 | 3 | 38% |
| TOTAL | 85 | 40 | 47,06% |

Fuente: registros de la Unidad de Planificación Institucional, informe I trimestre 2020

Origen de la metodología propuesta

Dadas las circunstancias que rodearon la primera experiencia con el Modelo de Madurez (MM) de la Contraloría General de la República (CGR), desde la Unidad de Planificación Institucional se buscaron alternativas y buenas prácticas en diferentes instituciones del Estado, de forma tal que a través de la metodología fuera posible incluir a la totalidad de colaboradores de la Dirección Nacional de Notariado y se lograra establecer una valoración más objetiva desde los niveles inferiores hasta los más altos.

Esta investigación se realizó, amparada también en constantes quejas recibidas por parte de los funcionarios respecto a la complejidad de los instrumentos de autoevaluación de la institución y lo sencillo que estos son en otras instituciones. Los resultados en su mayoría demostraron que los instrumentos utilizados son los mismos en todas las instituciones consultadas o inclusive su grado de complejidad es aún mayor; sin embargo, se logró determinar que si bien el modelo utilizado en el Ministerio de Agricultura y Ganadería era complejo para la tabulación de la información, este podía ser adaptado a la Dirección Nacional de Notariado por lo que se contaba con la plataforma colaborativa, no requería que las unidades afectaran su operativa para que los resultados fueran participativos y se eliminaban los problemas derivados de la manipulación de las herramientas.

Por lo anteriormente indicado y en vista de la importancia que reviste el tema, facilitó el espacio para que todos los colaboradores pudieran aportar su percepción de acuerdo con la información que reciben

de su jefatura, de la Institución y de los procesos en los cuales han participado (capacitaciones, inducciones, cursos, procesos de Guía de Autoevaluación y SEVRI entre otros).

Metodología empleada

La metodología empleada consta de dos etapas, en las cuales en un primer nivel se participa a los colaboradores de todos los niveles y unidades, esto con la finalidad de obtener una realimentación de estos y el nivel de madurez que se vive en las unidades, para que posteriormente las jefaturas en un segundo nivel propongan lo correspondiente a las acciones concretas que conformarán el Plan de Acción del Modelo Madurez del Sistema de Control Interno.

Metodología I etapa

Esta primera etapa se constituye en la recopilación de los datos puntuales de cada una de las unidades desde la experiencia, conocimiento y vivencias de los funcionarios que conforman cada uno de los equipos de trabajo.

Objetivo metodológico

Concretar una valoración de la madurez del Sistema de Control Interno de la Dirección Nacional de Notariado por medio del análisis de los funcionarios de la Institución efectuado mediante la herramienta Forms del Office 365 institucional, con la finalidad de tener una visión más apegada a la realidad.

Alcance

La I etapa atañe todos los colaboradores de los estratos profesionales y operativos que no ejecutan labores de encargado de unidad o jefatura y que poseen al menos un mes de haber ingresado a la Dirección Nacional de Notariado al momento de aplicar el Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno.

Unidades participantes

En la I etapa de aplicación del Modelo de Madurez (MM), se construyeron guías para cada una de las unidades que poseen responsabilidad por el Sistema de Control Interno a excepción de la Unidad de Contraloría de Servicios, a saber:

- Dirección Ejecutiva
- Unidad de Planificación Institucional
- Unidad de Asesoría Jurídica

- Unidad de Fiscalización Notarial
- Unidad Legal Notarial
- Unidad de Servicios Notariales
- Unidad Administrativa
- Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Unidad de Archivo Institucional

Inducción

Se realizó una convocatoria a inducción para todos los funcionarios, coordinando con cada una de las jefaturas. De esta convocatoria se tuvo como resultado una programación efectiva con respuesta del 87.50% de los colaboradores que no fungen como encargado de unidad o jefatura. Para poder contar con una asistencia de tal nivel, fue necesario que la Unidad de Planificación Institucional tuviera que asignar fecha y hora de inducción para las unidades que no atendieron la consulta de programación², es decir, las unidades que no indicaron cuándo podían participar de la inducción.

Esta inducción se grabó y está disponible en el Stream del Sharepoint que tiene la Dirección Nacional de Notariado para consulta de todos los colaboradores.

Completado de la información

Cada una de las guías de unidad poseían la valoración de cada uno de los atributos que se estarían evaluando, tal y como se muestra a continuación:

² No se cuenta con justificación para respaldar los motivos de la no programación.

Ilustración 1:
Valoración de Atributo del Modelo de Madurez (MM)

2

✱

Compromiso

El jerarca y titulares subordinados deben apoyar constantemente el Sistema de Control Interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implantación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.

Señale la opción que describa mejor la situación actual de su unidad, eligiendo la opción que responde de manera completa:



- INCIPIENTE a) Existe un limitado compromiso por parte de algunas autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados) con respecto al control interno institucional. b) El control interno es entendido de diferentes maneras por el jerarca y los titulares subordinados. c) Las regulaciones sobre control interno son establecidas de manera aislada por los titulares subordinados, en relación con los asuntos que consideran sensibles.
- NOVATO a) El compromiso con el control interno es demostrado en las actuaciones de algunos miembros de las autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados). b) Se han realizado actividades para divulgar los alcances y la importancia del sistema de control interno, en las que han participado algunos funcionarios de la institución. c) Se han definido, a nivel institucional por parte de las autoridades superiores, los alcances del sistema de control interno.
- COMPETENTE a) El jerarca y los titulares subordinados demuestran, en su gestión diaria, su compromiso con el control interno. Esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de la actividad de auditoría interna. b) Los funcionarios de la institución tienen claridad sobre la importancia del control interno para la consecución de los objetivos institucionales. c) El jerarca y los titulares subordinados han definido a nivel institucional y en cada unidad orgánica, las regulaciones para el funcionamiento sistemático del control interno.
- DIESTRO a) El jerarca y los titulares subordinados ejercen liderazgo en el fortalecimiento constante del sistema de control interno. b) Los funcionarios asumen su responsabilidad por el cumplimiento del control interno en sus actividades cotidianas y contribuyen al fortalecimiento de este. c) Las regulaciones institucionales para el funcionamiento y el fortalecimiento del sistema de control interno han sido divulgadas entre los funcionarios correspondientes.
- EXPERTO a) Se realizan actividades para promover la generación e implementación de iniciativas innovadoras y proactivas en relación con el sistema de control interno institucional. b) Los funcionarios tienen una actitud proactiva respecto del mejoramiento constante del control interno, mediante aportes que agregan efectividad a dicho sistema y valor a la gestión institucional. c) Se cuenta con mecanismos que permiten la evaluación y el fortalecimiento constantes del sistema de control interno institucional.

Fuente: registros de la Unidad de Planificación Institucional, cuestionario del Modelo de Madurez (MM) 2020-2022

Una vez que cada funcionario seleccionaba según su experiencia el nivel que posee la unidad, el sistema procede a solicitar información adicional de conformidad con cada uno de los niveles posibles desplegando opciones adicionales en dos sentidos: el primero para justificar la selección en los casos

de los niveles novato, competente, diestro y experto; y el segundo con la finalidad de proponer las acciones de mejora para los niveles incipiente, novato, competente y diestro.

Ilustración 2: Respaldo para el nivel de madurez determinado

3
Indique los instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta anterior. *

Escriba su respuesta

4
Indique como mínimo una acción de mejora, que contribuya a mejorar el Sistema de Control Interno, para ubicarse en el primer nivel de acuerdo al Modelo de Madurez. *

Escriba su respuesta

3
Es necesario conocer los instrumentos, actividades u otros aspectos que motivan su respuesta por lo que se agradece indicarlos a continuación (la respuesta no requiere ser muy extensa). *

Escriba su respuesta

Fuente: registros de la Unidad de Planificación Institucional, cuestionario del Modelo de Madurez (MM) 2020-2022

Una vez completados los instrumentos por las unidades, se procedió con la tabulación de las respuestas para establecer el nivel de cada uno de los atributos. Para ejecutar esta acción se utilizaron los siguientes criterios:

1. **Moda:** Se asigna el nivel de madurez en el cual coincida la mayoría de los integrantes de la unidad, esto de conformidad con lo identificado por los funcionarios de cada una de las unidades.
2. **Antigüedad:** En caso de que exista una misma incidencia de diversos niveles de madurez identificados (empate), se procede a filtrar los resultados de personas con menos de un año

de integrar el personal de la Dirección Nacional de Notariado, esto por cuanto debido a la emergencia que enfrenta el país, el conocimiento de estos funcionarios respecto al Sistema de Control Interno puede ser muy limitado.

3. **Mecanismo de respaldo:** De continuar el nivel con más de una opción posible, se hace un análisis de los aspectos considerados por los funcionarios para establecer este por medio de los instrumentos, actividades u otros aspectos que sustentan el nivel seleccionado, y así validar de acuerdo con las características establecidas por la Contraloría General de la República (CGR) el nivel más adecuado de conformidad con lo indicado por los funcionarios.
4. **Criterio jefatura:** En caso de que la situación se dé en la Unidad de Planificación Institucional, se facilitará un formulario especial al jefe de la unidad para que de conformidad con lo identificado sea este quien determine el nivel que se establecerá para esta unidad. Lo anterior se realiza con la finalidad de que no existan dudas respecto a la objetividad de aplicación del instrumento.

Ya analizados los atributos de los componentes del Sistema de Control Interno, se procede con la elaboración de un oficio para cada unidad comunicando los resultados de la etapa.

Metodología II etapa

Esta segunda etapa se constituye en el establecimiento de un Plan de Acción para el Mejoramiento del Estado de Madurez del Sistema de Control Interno de la Dirección Nacional de Notariado, en el cual las jefaturas indicarán las actividades que estarán ejecutando en los dos años próximos en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre 2020 al 30 de setiembre de 2022.

Objetivo metodológico

Evaluar los resultados obtenidos de la valoración de los funcionarios de la unidad para la madurez del Sistema de Control Interno de la Dirección Nacional de Notariado, por medio de la discriminación de las acciones propuestas por el equipo de trabajo mediante la herramienta Forms del Office 365 institucional, con la finalidad de establecer un Plan de Acción para el mejoramiento del nivel de madurez del Sistema de Control Interno de cada unidad y de la Institución.

Alcance

La II etapa atañe a las jefaturas y encargados de unidad de la Dirección Nacional de Notariado, mismos que de conformidad con la normativa vigente poseen responsabilidad directa sobre el Sistema de Control Interno en atención al artículo 10 de la Ley no. 8292 General de Control Interno.

Unidades participantes

En la II etapa de aplicación del Modelo de Madurez (MM), se construyeron guías para cada una de las unidades que poseen responsabilidad por el Sistema de Control Interno, a saber:

- Dirección Ejecutiva
- Unidad de Planificación Institucional
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Contraloría de Servicios
- Unidad de Fiscalización Notarial
- Unidad Legal Notarial
- Unidad de Servicios Notariales
- Unidad Administrativa
- Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Unidad de Archivo Institucional

Inducción

Se realizó una convocatoria a inducción para todas las jefaturas y encargados de unidad, coordinando con cada uno de ellos. Se tuvo una asistencia³ de 77.78%, al inicio de la actividad uno de los asistentes tuvo problemas técnicos por lo que no participó de la inducción, reduciéndose el porcentaje de asistencia real a un 66.67%. Al igual que la primera inducción, esta se grabó y está disponible en el Stream del Sharepoint que tiene la Dirección Nacional de Notariado para acceso de todos los colaboradores.

Completado de la información

Cada una de las guías de unidad poseían la valoración obtenida de cada uno de los atributos que se están evaluando, así como los aspectos que se requiere cubrir para aumentar el nivel de madurez en la próxima evaluación, tal y como se muestra a continuación:

³ Se contó con justificación de la Dirección Ejecutiva y la Unidad de Archivo Institucional, ambos tenían actividades programadas que no podían postergarse.

Ilustración 3:
Programación de Atributo del Modelo de Madurez (MM)

Compromiso

El jerarca y titulares subordinados deben apoyar constantemente el Sistema de Control Interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implementación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.

Señale la opción que describa mejor la situación actual de su unidad, eligiendo la opción que responde de manera completa:



1

La unidad a su cargo obtuvo una valoración de INCIPIENTE, lo cual quiere decir que para alcanzar el nivel de novato debe:

- a) El compromiso con el control interno es demostrado en las actuaciones de algunos miembros de las autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados).
- b) Se han realizado actividades para divulgar los alcances y la importancia del sistema de control interno, en las que han participado algunos funcionarios de la institución.
- c) Se han definido, a nivel institucional por parte de las autoridades superiores, los alcances del sistema de control interno. *

Favor seleccionar las acciones de mejora que considere oportunas para alcanzar el siguiente nivel de madurez, en caso de que las opciones no satisfagan la necesidad de la unidad según su conocimiento, deberá proponer nuevas acciones en el campo "otras":

- Elaborar una capacitación interna con el equipo de trabajo, en la cual se analicen los conceptos de Control Interno establecidos para la Dirección Nacional de Notariado que se encuentran en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)
- Revisar y comunicar a todo el personal el alcance de las delegaciones
- Realizar reuniones mensuales
- Mejorar los canales de información, que sea más explícita y sencilla
- Revisar los reglamentos internos y se busca implementar cambios que ayuden a la mejora del funcionamiento de la institución.
- Dar actualizaciones al equipo de Unidad Administrativa por medio de capacitaciones
- Revisar las funciones de la Unidad Administrativa para garantizar que las mismas se encuentran dentro de sus competencias y marco de legalidad, con la finalidad de no asumir compromisos o gestiones sin la expertis necesaria.
- Otras

Una vez que cada funcionario seleccionaba según su experiencia el nivel que posee la unidad, el sistema procede a solicitar información adicional de conformidad con cada uno de los niveles posibles desplegando opciones adicionales en dos sentidos: el primero para justificar la selección en los casos de los niveles novato, competente, diestro y experto; y el segundo con la finalidad de proponer las acciones de mejora para los niveles incipiente, novato, competente y diestro.

Ilustración 4: Respaldo para el nivel de madurez determinado

3
Indique los instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta anterior. *

Escriba su respuesta

4
Indique como mínimo una acción de mejora, que contribuya a mejorar el Sistema de Control Interno, para ubicarse en el primer nivel de acuerdo al Modelo de Madurez. *

Escriba su respuesta

3
Es necesario conocer los instrumentos, actividades u otros aspectos que motivan su respuesta por lo que se agradece indicarlos a continuación (la respuesta no requiere ser muy extensa). *

Escriba su respuesta

Fuente: registros de la Unidad de Planificación Institucional, cuestionario del Modelo de Madurez (MM) 2020-2022

Una vez completados los instrumentos por las unidades, se procedió con la tabulación de las respuestas para establecer el plan de trabajo que se aplicará para atender los resultados del Modelo de Madurez (MM) por cada una de las unidades.

Participación en las actividades

En general todas las actividades contaron con una amplia participación, aspecto que se percibe muy positivamente para efectos de la integración de la totalidad de los colaboradores en actividades del Sistema de Control Interno y en especial, de actividades para su fortalecimiento y mejora continua.

Resultado General de la Dirección Nacional de Notariado

Dirección Ejecutiva

La Dirección Ejecutiva tuvo una participación del 100% en la primera etapa de aplicación del Modelo de Madurez (MM) y, remitió de conformidad la segunda etapa. La fecha de presentación de la segunda etapa fue diferida por cuanto se debió ajustar a la fecha de ingreso del director ejecutivo.

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la dirección ejecutiva se tienen los siguientes datos:

Tabla 2
Dirección Ejecutiva, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|---------------------|------------|------------------|--|
| Ambiente de control | Compromiso | Novato | Hay muchas cargas laborales, cambios institucionales, movimientos de personal que no manejan el control interno y las herramientas para llevar a cabo el control interno son tediosas y poco amigables. Un poco de carga laboral, herramientas para llevar el control interno, cambios de puestos en la institución. Mucho volumen de trabajo, falta de planificación y atrasos heredados en las contrataciones. Sobre cargas labores y las herramientas para llevar a cabo el control, cambios institucionales, movimientos institucionales. |
| | Ética | Novato | No existe un código de ética institucional ni se han generado dinámicas de trabajo efectivas para el intercambio de los funcionarios. No existe un código de ética institucional Elaboración o mejora en código de ética a lo interno de la institución. No se ha establecido un código de ética institucional. |
| | Personal | Incipiente | No aplica |
| | Estructura | Novato | Urge la realización de un estudio de cargas laborales que ya fue solicitado desde el año pasado. Urge la realización de un estudio de carga laborales que fue solicitado el año pasado "Falta de un estudio de cargas laborales de varios puestos." Urge la realización de un estudio de cargas laborales que ya ha sido solicitado. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-----------------------|--|------------------|--|
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Novato | <p>Falta de capacitación intensiva y que genere un interés real. Igualmente, debido a las cargas laborales, el funcionario no dispone del tiempo necesario para capacitarse debidamente.</p> <p>falta de capacitación intensiva sobre el tema para que genere muchísimo más interés de todos los participantes.</p> <p>Mínima capacitación en estos temas.</p> <p>Falta de capacitación intensiva y que genere más interés por parte de todos los participantes, de igual forma debido a cargas laborales, el funcionario no tiene el tiempo necesario para la debida dedicación.</p> |
| | Herramienta para la administración de la información | Competente | <p>Se cuenta con manuales de procedimiento y varias herramientas de apoyo.</p> <p>Manuales de procedimientos institucionales.</p> <p>Distintas herramientas y procedimientos de apoyo que son de uso institucional.</p> <p>Manuales de procedimientos institucionales.</p> |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Competente | <p>Existen herramienta para el seguimiento al nivel de riesgo, factores de riesgo, y o de ejecución, la eficacia y la eficiencia de las medidas para la administración de riesgo.</p> <p>Los parámetros de aceptabilidad de riesgos institucionales son aplicados para analizar y priorizar los riesgos con base en su nivel, dado por la combinación de su probabilidad de ocurrencia y la magnitud de su eventual impacto.</p> <p>Los riesgos se revisan periódicamente con base en los parámetros de aceptabilidad de riesgos, a fin de determinar variaciones en su nivel, medido por la combinación de su posibilidad de ocurrencia y la magnitud de su eventual impacto.</p> <p>Existe seguimiento periódico a nivel de riesgo.</p> <p>Existen herramientas para el seguimiento de los factores de riesgo.</p> |
| | Documentación y comunicación | Novato | <p>Falta implementar algunos procesos para la documentación de riesgos que promuevan la generación de iniciativas innovadoras, así como los procesos para la comunicación de riesgos.</p> <p>Falta de mejora en los procesos de documentación de riesgos, así como los procesos de comunicación para los mismos.</p> <p>Falta implementar procesos para la documentación de riesgos, que promuevan la generación de iniciativas innovadoras y también procesos para la comunicación de riesgos, que promuevan la generación de iniciativas innovadoras, así como los procesos para la comunicación de riesgos.</p> |

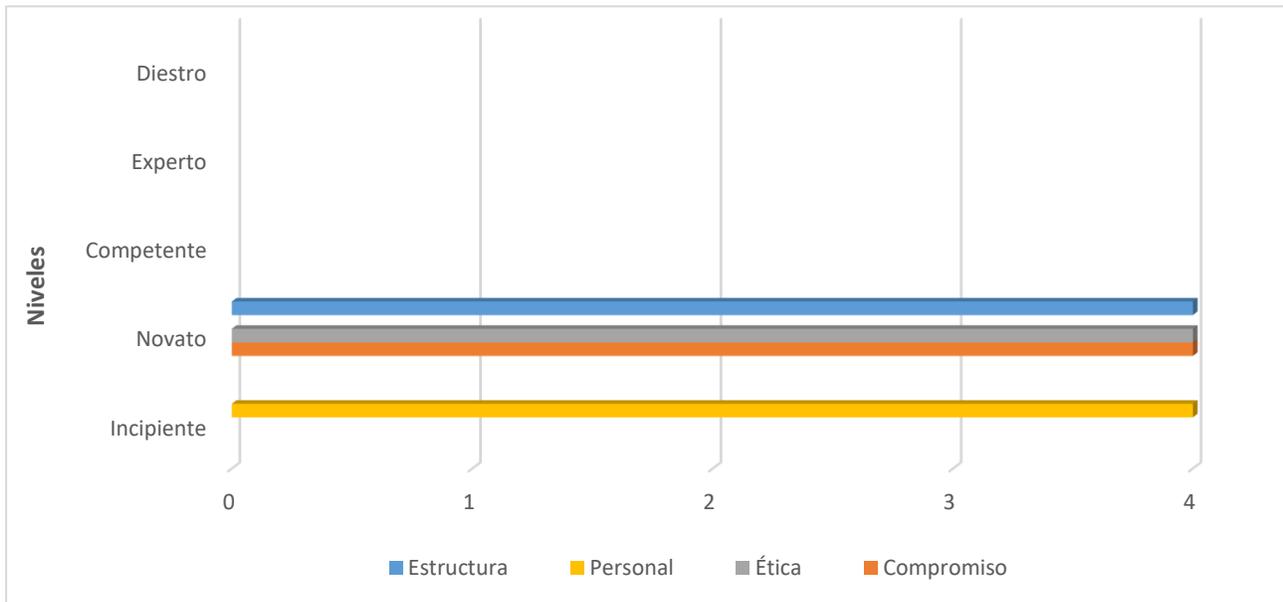
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-------------------------|---|------------------|---|
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Novato | Retomar reuniones periódicas. Reuniones periódicas. Reuniones periódicas. |
| | Alcance de las actividades de control | Competente | Se cuenta con actividades de control referidas al mantenimiento y la verificación de documentación y registros de toda la documentación. Verificación de toda la documentación en la carpeta DE. Verificación de toda la documentación de la carpeta compartida de la DE. Verificación de toda la documentación en la carpeta de Dirección Ejecutiva. |
| | Formalidad de las actividades de control | Novato | Falta de actualización y depuración de las actividades de control y una participación. Fortalecer constantemente métodos innovadores en procurar los procesos de documentación y comunicación de las actividades de control para que sean mejor. Fortalecer constantemente métodos innovadores en procurar el proceso de documentación y comunicación de las actividades de control sea participativo y generalizado. |
| | Aplicación de las actividades de control | Incipiente | La cultura institucional vigente no propicia un autocontrol consciente y automático, que garantice razonablemente la seguridad de que se contemple en los procesos la suficiencia y la validez de las actividades de control, así como que se emprendan las acciones pertinentes para su fortalecimiento. |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Novato | un mejor accionar institucional, tanto a nivel operativo como estratégico, y se someten constantemente a revisiones para incorporarles las mejoras pertinentes. La implementación de distintos medios y canales con los que se cuentan en la DNN. Mejorar el sistema de información para que se permita una gestión de la información externa e interna con un nivel óptimo de seguridad en cuanto a su calidad y oportunidad, como medio para la toma de decisiones por todos los usuarios y Los sistemas de información incorporan y los mecanismos y provisiones necesarias para la incorporación de iniciativas innovadoras y proactivas. |
| | Calidad de la información | Incipiente | La información generada por los sistemas no reúne los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|--|--|------------------|--|
| | Calidad de la comunicación | Novato | Se cuentan con canales para comunicar a lo interno y externo de la institución. Se cuentan con canales para comunicar interna y externamente. |
| | Control de los sistemas de información | Incipiente | Los controles establecidos en los sistemas de información no se monitorean de manera permanente; y no se adoptan oportunamente las mejoras necesarias, así como tampoco las medidas necesarias para garantizar la calidad, la disponibilidad y la comunicación de la información con la oportunidad requerida. |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Novato | El seguimiento del sistema de control interno no forma parte de las actividades diarias del jerarca, los titulares subordinados y los funcionarios, y no se promueven revisiones independientes por parte de otras instancias." Reuniones periódicas que refuerzan los temas de control interno. Reuniones periódicas que refuerzan el conocimiento en cuanto control interno. |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Novato | El seguimiento del sistema de control interno no es un proceso estructurado que incorpore revisiones de diversos tipos y herramientas flexibles. Seguimiento que se da al sistema de control interno por parte de los titulares y las jefaturas. |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Novato | El jerarca y los titulares subordinados vigilan las actividades bajo su control con una visión de corto plazo y en procura del cumplimiento de las obligaciones legales que establece el ordenamiento. Existen actividades de control por parte del jerarca y los titulares. Existen actividades de control, por parte del jerarca y los titulares. |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Novato | Mediante la ejecución cotidiana de labores de seguimiento en el desarrollo de las actividades institucionales, constantemente NO se introducen mejoras sustanciales en el desempeño organizacional y en el sistema de control interno. Reuniones de seguimiento. Reuniones de seguimiento y material de apoyo. Reuniones de seguimiento y material de apoyo. |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

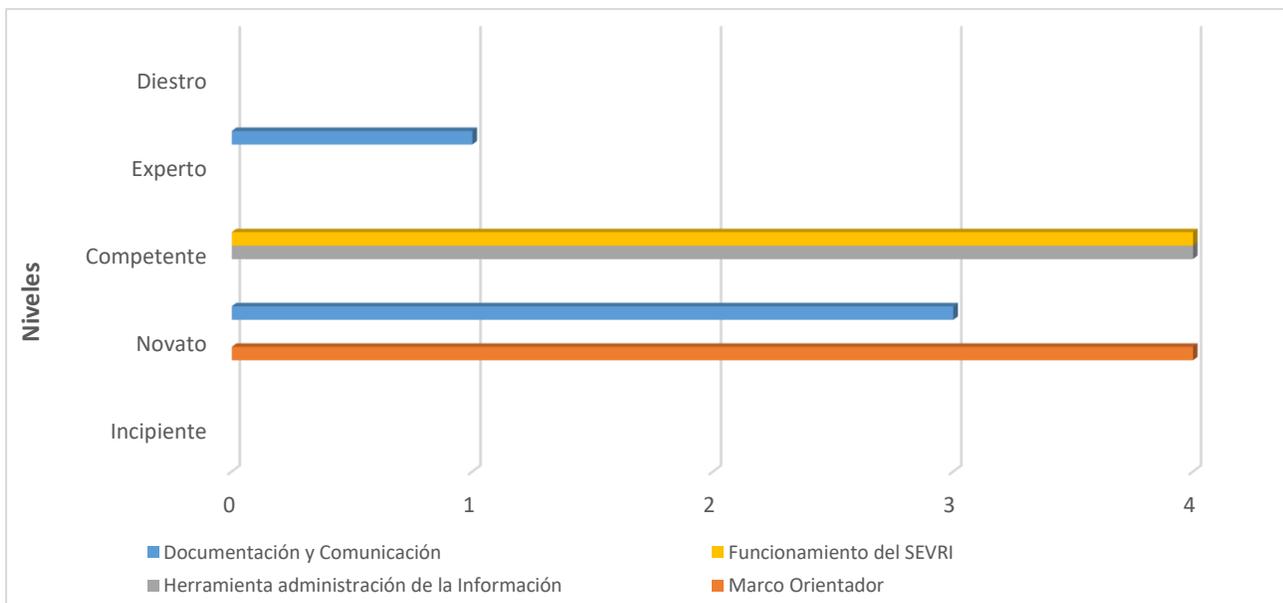
De conformidad con la información anterior, por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 1:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

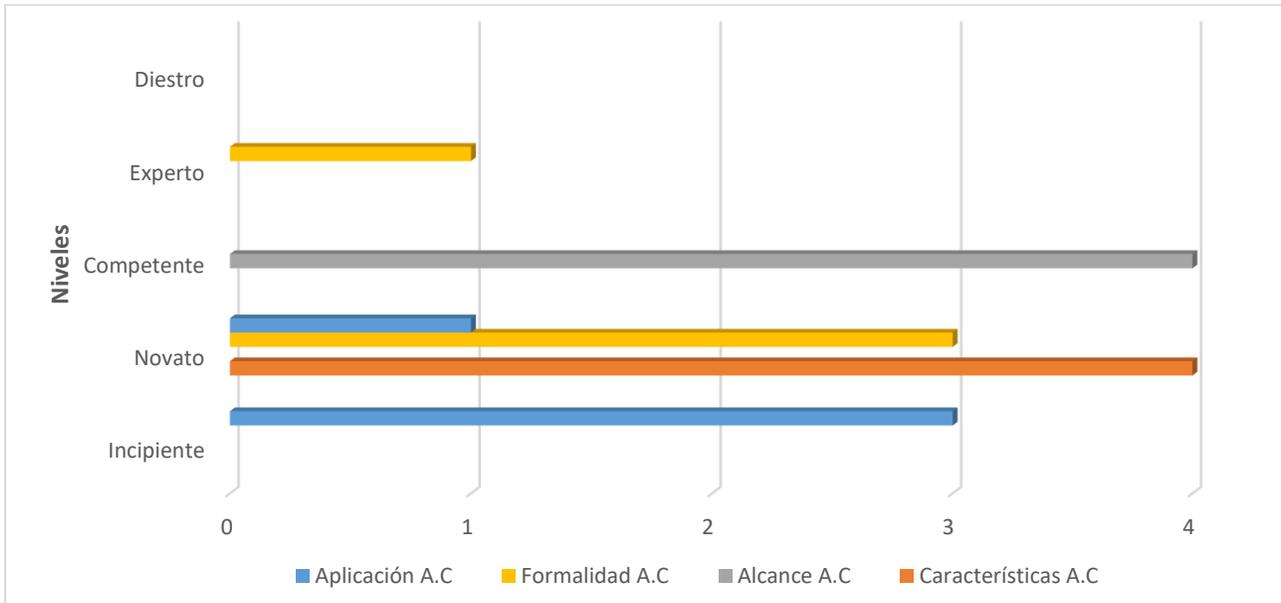
Gráfico 2:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

Gráfico 3:

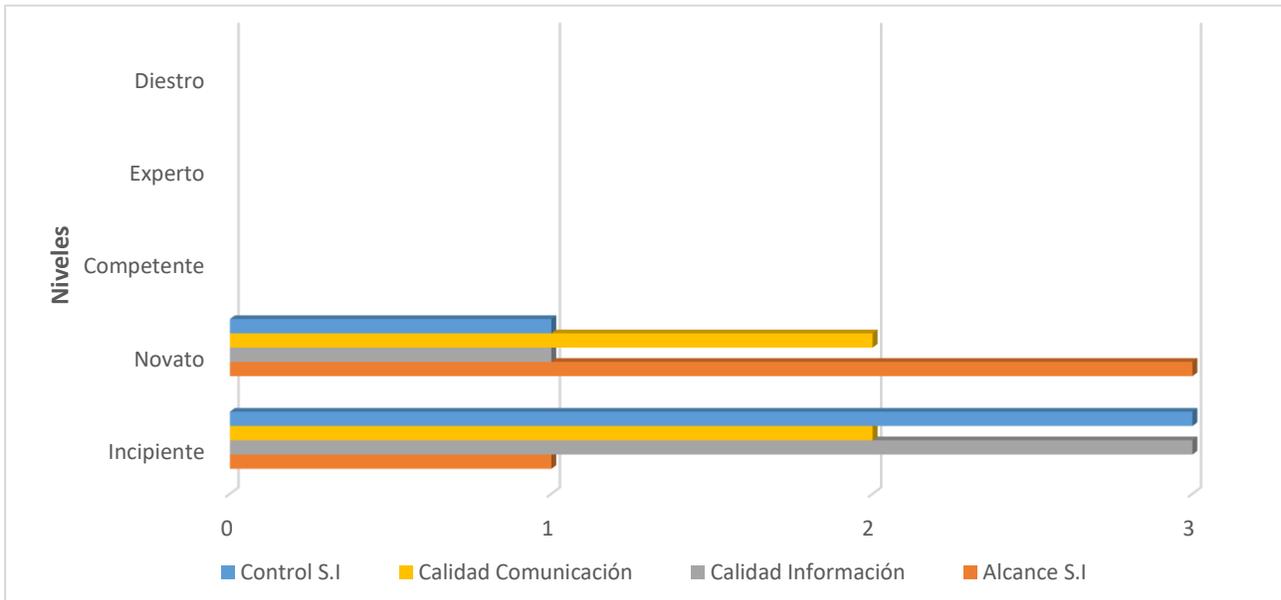
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

Gráfico 4:

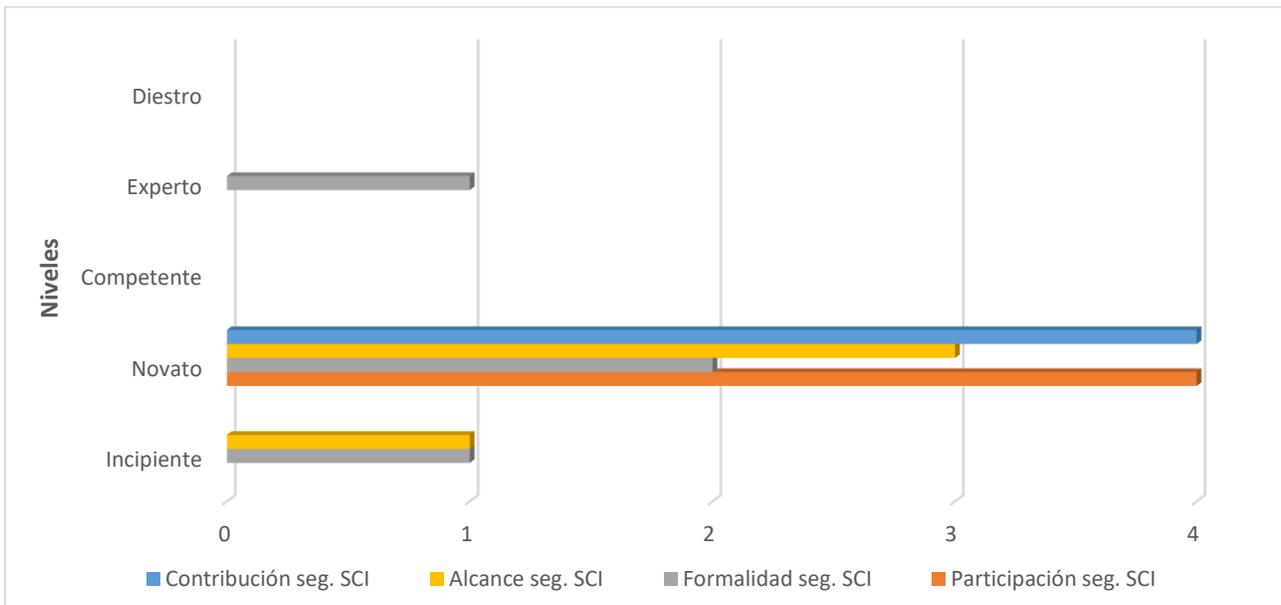
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

Gráfico 5:

Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Dirección Ejecutiva para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Buscar capacitación para la Dirección Ejecutiva que sea interactiva, dinámica, permanente y con técnicas más amigables sobre las herramientas de Control Interno.
- **Ética:** Aprobar el Manual de ética con sus respectivas ideas rectoras (valores éticos) y los mecanismos de aplicación.
- **Personal:** Realizar las gestiones pertinentes para dotar a la DNN de una unidad de RRHH con el apoyo de los órganos competentes.
- **Estructura:** Genera una instrucción para solicitar que todas las unidades efectúen la elaboración de un estudio de cargas de cada una de ellas, con el apoyo de las unidades técnicas correspondientes.
Generar una instrucción para que la oficina de RRHH elabore el estudio integral de puestos de la DNN.

Valoración del Riesgo:

- **Marco orientador:** Gestionar capacitación externa a nivel interinstitucional sobre diversos temas de relevancia para la DNN, en coordinación con RRHH.
- **Herramienta para la administración de la información:** Realizar las gestiones pertinentes para que la oficina de comunicación de a conocer a toda la DNN los manuales de procedimientos de cada unidad (campaña de socialización).
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):** Realizar gestiones a nivel interinstitucional para conocer el tipo, ventajas y desventajas de hermanitas utilizadas en otras instituciones para el mapeo y gestión del riesgo institucional con el fin de mejorar las herramientas utilizadas en la DNN.
- **Documentación y Comunicación:** Implementar de manera efectiva los procesos para la documentación de riesgos, que promuevan la generación de iniciativas innovadoras y también procesos para la comunicación de riesgos.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Generar reuniones sean más interactivas, que haya mejor planificación y que haya reducción de cargas laborales.
- **Alcance de las actividades de control:** Mejorar los controles de revisión de documentos.
Actualizar la información de las actividades de control de forma periódica
- **Formalidad de las actividades de control:** Actualizar constantemente la documentación de las actividades de control, con la participación activa de los funcionarios atinentes, bajo el liderazgo de las autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados).
Generar mayor planificación en la dirección ejecutiva.
- **Aplicación de las actividades de control:** Reforzar los sistemas de información.
Mejorar los sistemas de información.

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Mejorar los sistemas de información.
Actualizar los sistemas de información de la institución
- **Calidad de la información:** Actualizar los sistemas de información institucionales.
Realizar ajustes o cambios para una mayor utilidad de la información.

- **Calidad de la comunicación:** Comunicar oportunamente la información a las instancias pertinentes y contar con las regulaciones precisas sobre la comunicación de información confidencial.
Tomar acciones para incorporar las mejoras necesarias.
Reforzar la comunicación con métodos novedosos que mejore la gestión.
- **Control de los sistemas de información:** Contar con los controles necesarios para disminuir los riesgos de pérdida de información y de fallas en la recopilación, el procesamiento, el mantenimiento y la comunicación de información son mínimos.
Contar con mecanismos que propicien la respuesta y anticipación oportunas, a las condiciones cambiantes del entorno que afectan dichos sistemas.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Impulsar un mayor liderazgo por parte del jerarca y los titulares subordinados compartido respecto del seguimiento del sistema de control interno.
- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Mejorar las herramientas y la cultura institucional.
Elaborar un mejor plan de mejoras.
Realizar diferentes revisiones para corroborar lo visto en las reuniones, es decir dar seguimiento.
- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Mejorar el seguimiento y la cultura institucional.
Realizar un mejor enfoque estratégico.
- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Implementar nuevos métodos de gestión y control eficientes.
Implementar nuevos métodos de gestión y de seguimiento.

Otros aspectos para resaltar de la aplicación del Modelo de Madurez (MM) en esta unidad

En la primera etapa se identifica la reiteración de las acciones de mejora brindadas por los colaboradores de la Dirección Ejecutiva, es decir, diferentes colaboradores indicaron las mismas acciones de mejora, lo cual limita en cierta medida la posibilidad de contar con variedad de acciones posibles para establecer.

Durante la segunda etapa de selección de acciones de mejora y programación, la jefatura de esta unidad organizacional indicó que consideraba que la percepción de su equipo de trabajo no era la idónea por lo que clarificó a través de la opción “Otras” como se indica a continuación.

Unidad de Planificación Institucional

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Planificación Institucional se tienen los siguientes datos:

Tabla 3
Unidad de Planificación Institucional, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-----------------------|--|------------------|--|
| Ambiente de control | Compromiso | Diestro | Participación en la elaboración de la Guía de Autoevaluación y de la herramienta SEVRI, asistencia de los funcionarios a las inducciones impartidas por la UPI en temas de Control Interno. Remisión de los informes de Control Interno por parte de las jefaturas de unidad. Se han impulsado acciones para establecer aspectos innovadores en las unidades como el slogan del SCI, se cuenta con el Infocontrolin |
| | Ética | Incipiente | No aplica |
| | Personal | Competente | Cada funcionario se ubica conforme lo establece el manual orgánico funcional (MOF). La unidad cuenta con personal especializado para el desarrollo de las labores encomendadas, y estos han obtenido calificaciones sobresalientes, con felicitaciones provenientes inclusive desde el Consejo Superior Notarial |
| | Estructura | Competente | Se cuenta con un organigrama actualizado y aprobado por el jerarca. Se han generado evaluaciones como la desarrollada en 2019 que determinó la necesidad de especializar el proceso de RRHH como una unidad formal |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Diestro | Se cuenta con el marco orientador del SCI actualizado y aprobado por el jerarca. Se ha dado una actualización constante a los instrumentos del SCI y la normativa institucional, siendo el MM 2020-2022 |
| | Herramienta para la administración de la información | Experto | Herramienta SEVRI actualizada y aprobada por el jerarca, y es del conocimiento de todos los funcionarios de la institución. Se realiza un seguimiento trimestral a los instrumentos del SCI, el cual permite implementar acciones de mejora en caso de ser requeridas |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo | Experto | Se realiza el proceso del SEVRI cada año que genera el PARI, se realizan seguimientos trimestrales del cumplimiento de las actividades para la ejecución de las medidas de administración. |

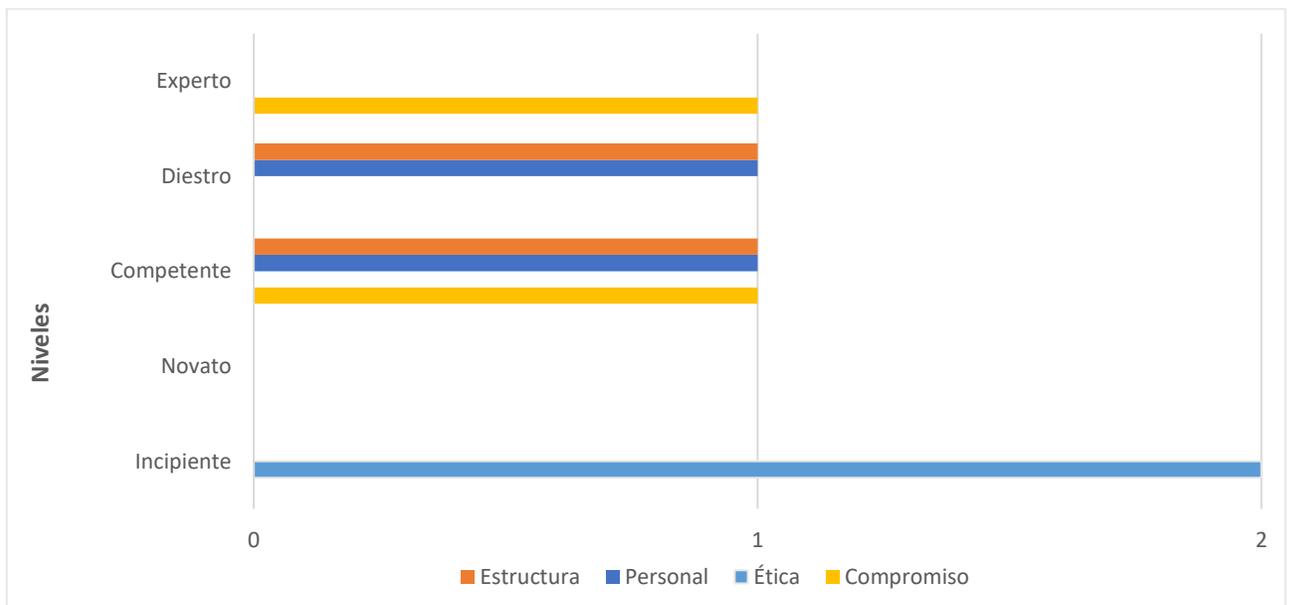
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-------------------------|---|------------------|--|
| | Institucional (SEVRI) | | A través de los seguimientos trimestrales se permite una toma de acción oportuna para solucionar, mejorar o identificar situaciones de riesgo que hayan variado o surgido |
| | Documentación y comunicación | Experto | Marco Orientador del SEVRI, Guía metodológica del SEVRI, Herramienta SEVRI, Inventario de riesgos. Se ha incluido a la aplicación de los instrumentos la debida documentación como mecanismo de verificación de lo indicado |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Diestro | Registro de las actividades de control de la unidad. La UPI ha generado con apoyo de otras instituciones mejoras continuas en los instrumentos del SCI incluyendo buenas prácticas con miras a incluir a la totalidad de los colaboradores en la aplicación de instrumentos |
| | Alcance de las actividades de control | Experto | Se ha generado una vinculación vertical entre los diversos planes de trabajo de la institución Mediante las actividades de control de los procedimientos de la unidad. |
| | Formalidad de las actividades de control | Experto | Procedimientos actualizados en las unidades sustantivas. Mediante las actualizaciones de febrero y marzo de los instrumentos del SCI se actualiza la documentación y respaldos de los mecanismos de verificación |
| | Aplicación de las actividades de control | Experto | Conocimiento de las actividades de control de los funcionarios en los procedimientos de cada unidad. Se han implementado acciones para mantener una revisión constante y periódico con miras a que el autocontrol que llevan los funcionarios de la UPI sea el mejor. Como parte de estas acciones se tiene la creación de expedientes electrónicos para los diversos procesos |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Diestro | Se cuenta con registros físicos y electrónicos de la gestión de la unidad que propician su acceso oportuno para la atención al usuario. Se han formulado diversos instrumentos de uso generalizado en la institución para el efectivo seguimiento de las gestiones institucionales, los cuales se respaldan a través de las herramientas institucionales y se custodian tanto en la UPI como en la unidad que lo genera |
| | Calidad de la información | Diestro | Se han semiautomatizado con las herramientas institucionales los diversos instrumentos de SCI y de gestión institucional Los sistemas de información utilizados por la unidad, electrónicos y físicos permiten interactuar a nivel interno y externo de forma oportuna en el traslado de la información. |
| | Calidad de la comunicación | Competente | Se mantienen informados los colaboradores de los asuntos importantes de la institución Los medios utilizados permiten con la entrega justo a tiempo de la información que genera la unidad. |
| | Control de los sistemas de información | Diestro | Se realizaron mejoras de seguridad en los instrumentos Excel evitando la manipulación indebida de estos, además se respaldan en los espacios correspondientes dentro de la nube institucional |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|--|--|------------------|--|
| | | | La información de la unidad física y digital se encuentra debidamente respaldada. |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Mediante el cumplimiento de las acciones de mejora y medidas de administración, por medio de los seguimientos trimestrales del SCI, que son revisados y aprobados por el jerarca. Se ha promovido dese la UPI una mejora continua tanto en herramientas como normativa, lo cual ha contado con el aval y respaldo de los jercas |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Mediante los seguimientos trimestrales del SCI. Se realiza un seguimiento trimestral de las medidas y acciones relacionadas con el control interno, lo cual se regula desde la formulación de los PT de la institución |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Diestro | Los seguimientos trimestrales, para el cumplimiento de las actividades y acciones de mejora tienen un responsable que realiza el respectivo seguimiento. Se realiza una valoración entre los compromisos adquiridos y los cumplidos, con la finalidad de que estos sean comunicados al Director Ejecutivo, principalmente aquellos que responden a reprogramaciones o incumplimientos |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Mediante el seguimiento del plan de trabajo de la UPI Desde la implementación de los seguimientos trimestrales en el año 2018 se han ido mejorando tanto los instrumentos de seguimiento como la información reportada |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional.

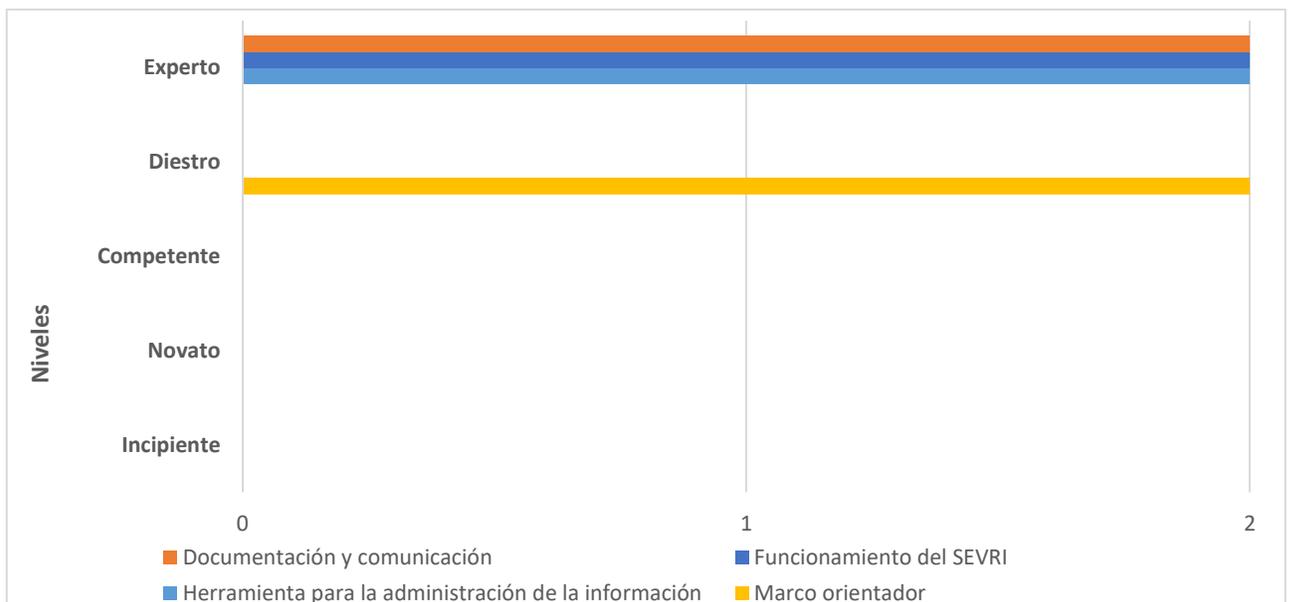
De conformidad con la información anterior por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 5:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



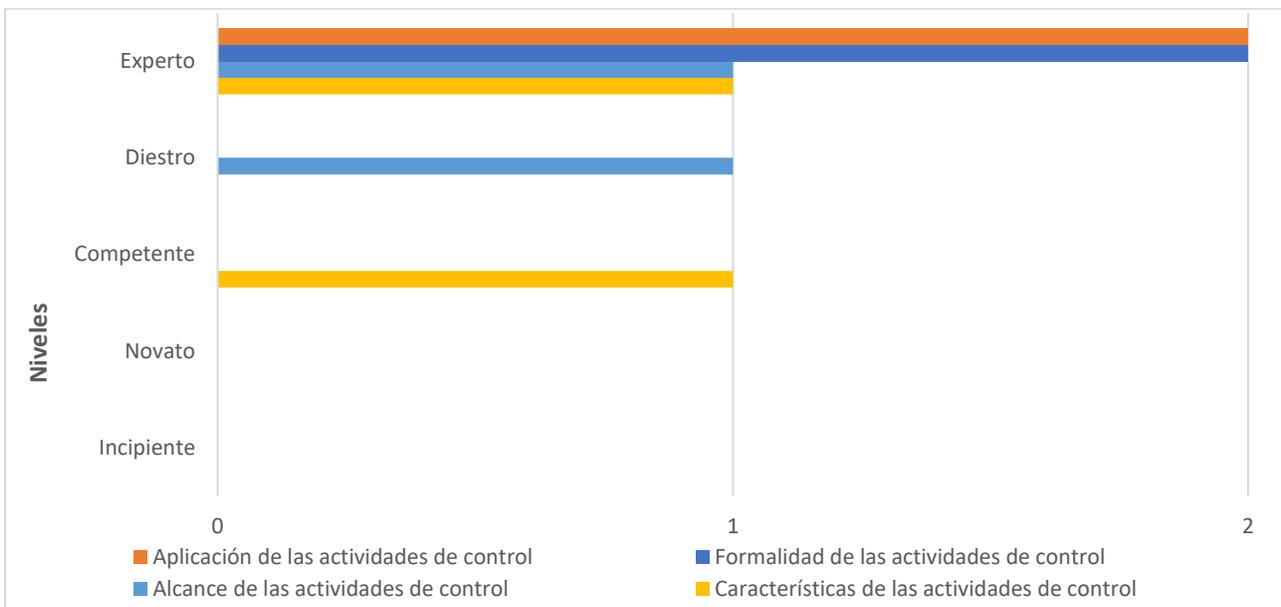
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional

Gráfico 6:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



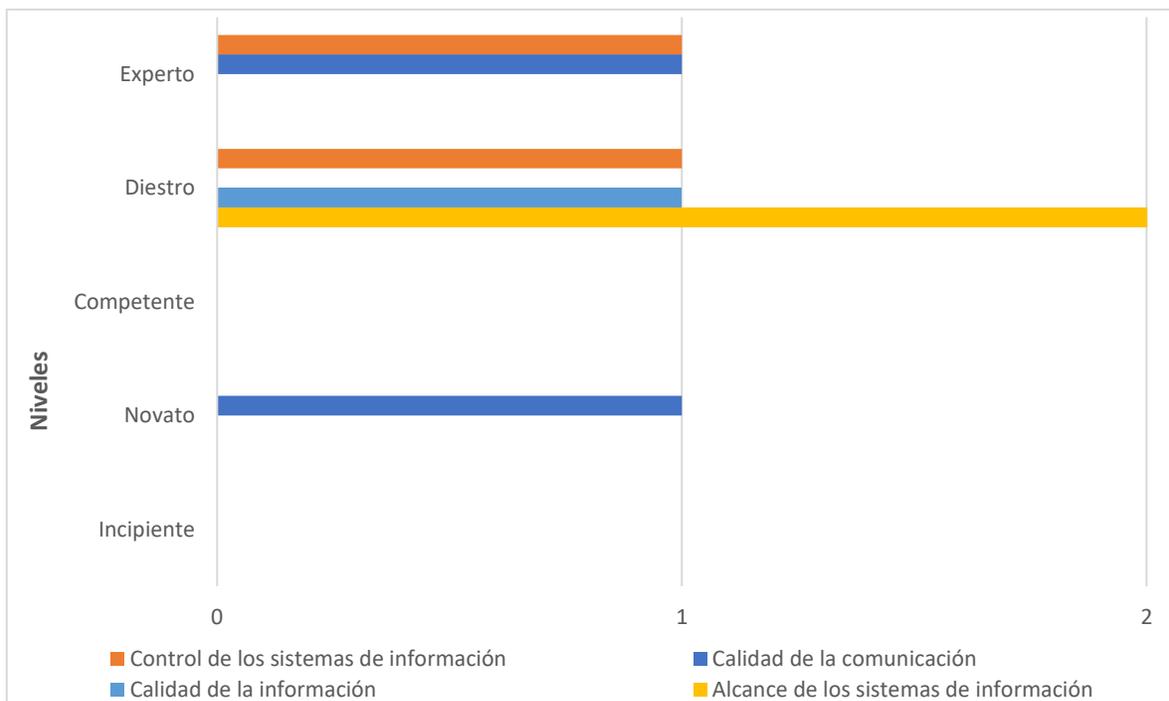
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional.

Gráfico 7:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



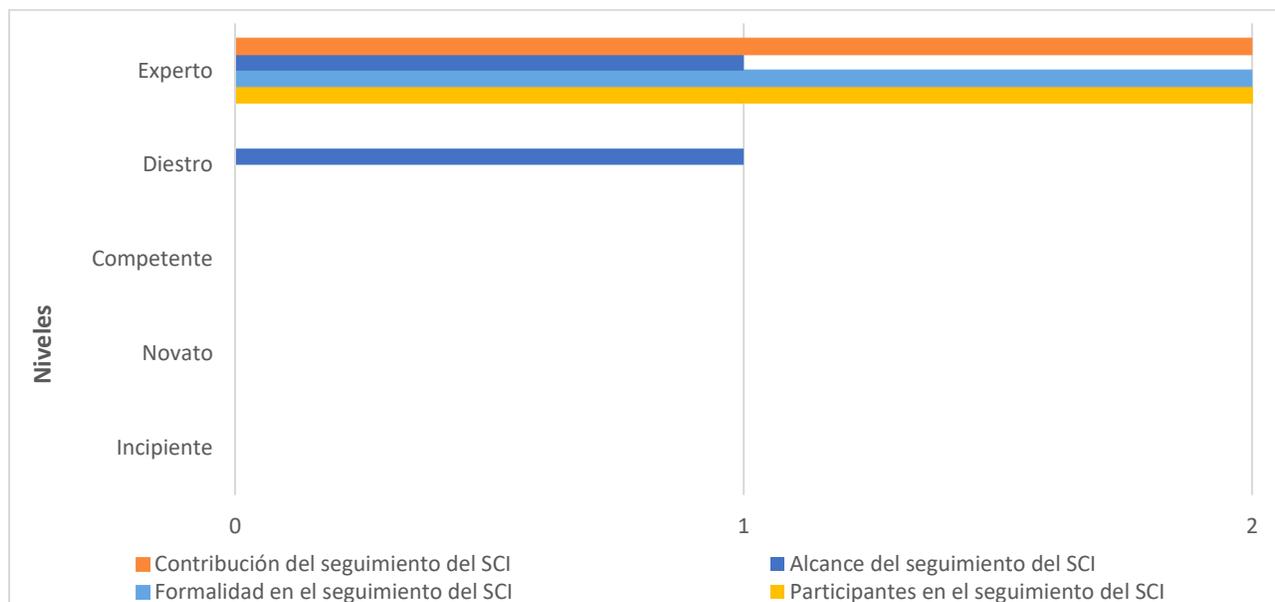
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional.

Gráfico 8:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional.

Gráfico 9:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional.

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Planificación Institucional para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Continuar con las inducciones relacionadas con Control Interno.
- **Ética:** Impulsar desde los integrantes de la Comisión de Ética de la UPI la aprobación del Código de Ética. Aprobación del Código de Ética institucional por parte del jerarca
- **Personal:** Promover capacitaciones para actualización profesional del equipo de trabajo de la Unidad de Planificación Institucional. Realizar una actividad para identificar las capacitaciones que contribuyan en la actualización y mejora continua de los funcionarios de la unidad, que posteriormente se incluya en el PIC.
- **Estructura:** Aplicar un nuevo diagnóstico de estructura que contemple los aspectos evaluados en 2019 para poder establecer una comparativa respecto a la necesidad estructural de la Dirección Nacional de Notariado. Identificar los mecanismos pertinentes para la evaluación periódica de la estructura orgánica.

Valoración del Riesgo:

- **Marco orientador:** Promover a través de los instrumentos de la UPI que las jefaturas innoven para fortalecer el Sistema de Control Interno. Gestionar mediante el Infocontrolin la importancia de estar revisando y evaluando los riesgos administrados y controlados de cada unidad.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Actualización del registro de actividades de control de la unidad
- **Alcance de las actividades de control:** Impulsar actividades a través de las jefaturas para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Impulsar la automatización de las herramientas del Sistema de Control Interno. Realizar actividad de equipo de trabajo para analizar la pertinencia del acceso de la información hacia el usuario externo.
- **Calidad de la información:** Impulsar la automatización de los diversos Planes de trabajo institucionales.
- **Calidad de la comunicación:** Generar un comunicado referido al tratamiento de la información generada por la Unidad de Planificación Institucional
- **Control de los sistemas de información:** Impulsar la automatización de las herramientas del Sistema de Control Interno para garantizar la conservación de la información y su acceso en tiempo real.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Realizar actividad del equipo de trabajo para analizar el enfoque estratégico en el seguimiento del Sistema de Control Interno.

Otros aspectos relevantes

La Unidad de Planificación Institucional tuvo una participación del 100% en la primera etapa de aplicación del Modelo de Madurez (MM) y, remitió de conformidad la segunda etapa. Esta unidad posee un formulario adicional, por cuanto era necesario que la jefatura definiera algunos niveles de madurez en los cuales los funcionarios tenían diferencias de análisis.

Unidad de Asesoría Jurídica

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Asesoría Jurídica se tienen los siguientes datos:

Tabla 4
Dirección Ejecutiva, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|---------------------|------------|------------------|---|
| Ambiente de control | Compromiso | Diestro | Se llevan controles diarios de trabajo por cada abogado. Se tienen asignaciones de actividades del Plan de Trabajo y de mejora respecto de la autoevaluación de la Unidad. Se realizan informes semanales de teletrabajo. Se realizan reuniones sobre control interno. Se manejan registros de las tareas y cumplimientos unidad. Informes mensuales de labores. Las herramientas de control interno propias de la Unidad. Control diario de tareas y seguimientos. |
| | Ética | Experto | Los funcionarios de la UAJ realizan sus actividades tomando en cuenta los valores éticos institucionales y los que revisten a la profesión como tal. Se nos notifican memorandos con información sobre como vestirse, comportarse, atender las diligencias. Reuniones con la Jefatura sobre cómo se deben atender las gestiones. Se participa en todas las charlas y actividades relacionadas con ética y control interno. Se nos concientiza sobre la responsabilidad personal del funcionario con su actuar dentro y fuera institución, así como sus obligaciones y deberes. |
| | Personal | Experto | Se realizan reuniones con la Jefatura y equipo de trabajo para el análisis de casos complejos. Se nos capacita en las áreas y materias que requieren actualización, mejora y ampliación conocimientos. Se realizan retroalimentaciones. Se realiza anualmente el plan de trabajo y otros con el establecimiento de actividades de mejora de la Unidad. Realizamos capacitaciones para fortalecer conocimientos jurídicos de las diferentes unidades de la DNN. Se nos realiza anualmente la calificación del desempeño. Mensualmente se entrega un informe de labores. Se realizan reuniones Jefatura seguimiento y control tareas asignadas a los colaboradores. Se participa en actividades institucionales de capacitación. En la UAJ nos encontramos en constante actualización y formación en los temas propios de la Unidad |
| | Estructura | Experto | Se realizan reuniones periódicas para promover las iniciativas innovadoras y proactivas en la UAJ Se nos comunica por memorando, correo, minutas, o mediante reunión, las modificaciones de procesos. Se cuenta con un Manual de Procesos de la Unidad. Cada asignación de tareas es realizada de forma personal a cada |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-----------------------|--|------------------|---|
| | | | colaborador. Se maneja un control de tareas con la identificación de colaborador responsable. Anualmente se revisa en equipo el Plan de Trabajo Unidad para establecimiento mejoras y asignación responsables de tareas. Se realiza reuniones con la Jefatura para valoración y mejoramiento procesos y actividades de la Unidad. |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Experto | Se han implementado memos orientando los eventuales riesgos de la Unidad y poniendo en contexto como prevenirlos. Se realizan reuniones con la Jefatura y el Equipo de trabajo para identificar riesgos y establecer actividades de prevención y/o mejora. Se nos comunican todo cambio de proceso o riesgos institucionales podrían incidir en el actuar de la UAJ. En cada proceso se identifican posibles riesgos en conjunto con la Jefatura y compañeros Unidad. Anualmente se realizan capacitaciones sobre el tema, y se participa en la identificación de riesgos y establecimiento de actividades de mejora. Se realizan actividades para disminuir riesgos o bien prevenirlos. |
| | Herramienta para la administración de la información | Diestro | Por medio de los sistemas de control interno y las acciones de mejora se han generado instrumentos para mitigar los eventuales riesgos de la Unidad. Se cuenta con una herramienta en la cual se identifican los riesgos de la Unidad, su potencial y sus actividades de mejora. Anualmente la herramienta es actualizada. Se lleva un control de los riesgos y de las actividades de mejora y/o prevención. |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Diestro | Con los controles generados al efecto se han instrumentos como los memorandos, que han servido de guía para poder saber los pasos a seguir en cuanto a la materialización de los riesgos y su mitigación. Se cuenta con la herramienta que establece los riesgos, así como las actividades de mejora. Cada colaborador realiza un control diario de labores. Existe un registro de asignaciones actualizado día con día. Anualmente se asignan a los colaboradores las diversas medidas administrativas del riesgo. Mensualmente se ajustan por parte Jefatura el cumplimiento de las medidas administrativas. |
| | Documentación y comunicación | Diestro | Se cuentan con controles en excel, word, memos e instrucciones por escrito que facilitan los procedimientos de la Unidad, con el fin de mitigar los eventuales riesgos Se realiza reunión anual para identificación, valoración y establecimiento medidas. Se cuenta con la herramienta de identificación riesgos y sus medidas administrativas. Mediante correo, minutas o memorandos se comunican asignaciones medidas administrativas. Se nos remiten correos o por medio reuniones Jefatura de las medidas administrativas pendientes. Se comunica a la Jefatura mediante que instrumento se cumplió con la medida administrativa. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-------------------------|---|------------------|--|
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Diestro | <p>Se analizan constantemente nuevas actividades de control que surgen de posibles riesgos debido a nuestra labor asesora. Entre ellas son la discusión de casos por medio de la plataforma Teams.</p> <p>En la Unidad existen diversos controles de las actividades (Controles diarios y mensuales de labores). Registro de asignación de tareas y su actualización diaria en cuanto al cumplimiento de las mismas. Reuniones trimestrales con la Jefatura de seguimiento tareas pendientes. Remisión de informes de labores. Reuniones con Jefatura y equipo de trabajo. Mediante memorando se nos comunican las descripciones puestos, asignaciones tareas generales, existencia procedimientos u otros similares.</p> |
| | Alcance de las actividades de control | Diestro | <p>Se discuten casos particulares y se documentan por medio de minutas</p> <p>Existen controles de labores por cada colaborador. Registro de tareas ingresan a la Unidad con la designación del responsable. Se realizan reuniones Jefatura y equipo colaboradores para valoración situaciones varias de la Unidad. Se realizan reuniones con la Jefatura seguimiento labores pendientes. Se llevan carpetas por cada tarea ingresada a la Unidad, así como de los documentos producidos en la misma.</p> |
| | Formalidad de las actividades de control | Experto | <p>Se conoce los que son socializados por la Institución por medio del correo institucional y lo que se comunica a nivel interno por medio de memorandos o a través de las reuniones de personal</p> <p>Mediante memorando se comunican los controles diarios a seguir por cada colaborador. En reuniones con minuta o memorando se comunican a los colaboradores las actividades de control generales de la Unidad. Se cuenta con carpetas compartidas de libre acceso. En casos determinados se realizan comunicaciones vía correo electrónico.</p> |
| | Aplicación de las actividades de control | Diestro | <p>En la Unidad se inicia las labores propiamente con el Control Interno Diario, un % del día se dedica a este rubro, por lo que ya es una práctica consciente y automática en la Unidad.</p> <p>Se realizan controles diarios de labores. Se elaboran informes mensuales de labores por casa colaborador. Se cuenta herramienta riesgos con actividades o medidas administrativas asignadas a los diversos colaboradores. Se cuenta con un Plan de Trabajo anual. Se realizan reuniones de seguimiento labores asignadas colaboradores y de la Unidad en general. Se establecen por memorando los procedimientos a seguir con los diversos controles y bases de datos de la Unidad. Se participa en todas las actividades de control interno institucional.</p> |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Diestro | <p>Los sistemas de información llevados en la Unidad cuentan con la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos internos</p> <p>Se cuenta con carpetas digitales que contienen la documentación de la UAJ. Se lleva un archivo de los insumos y los documentos emanados por la Unidad, tanto digital como físico. Se realizan respaldos de la</p> |

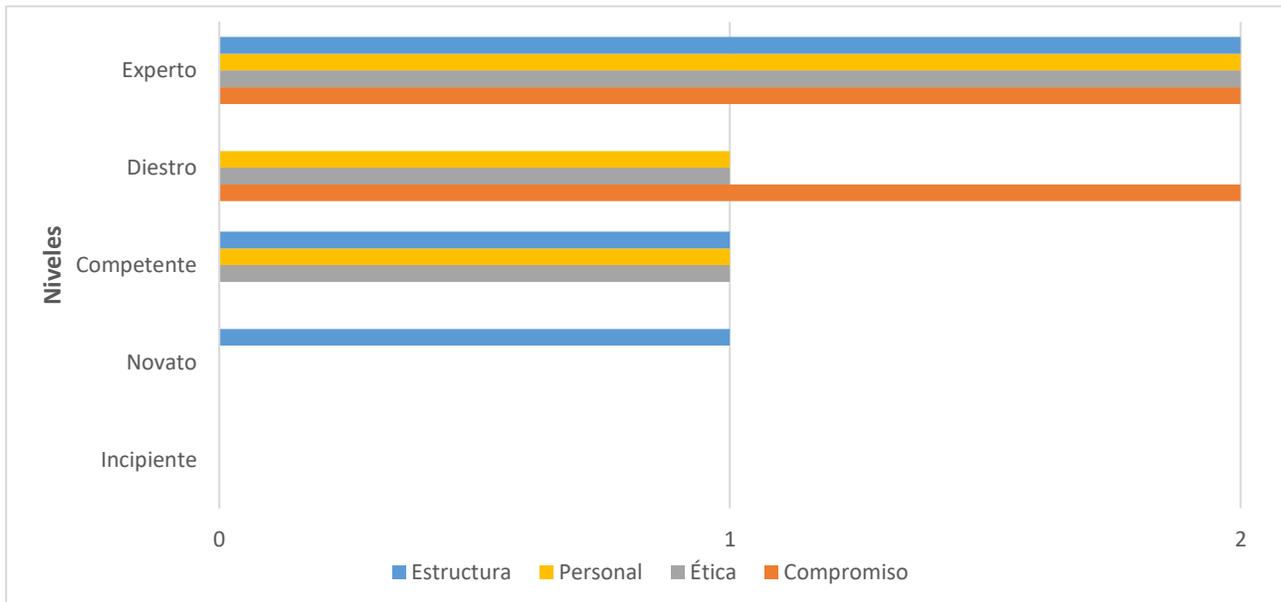
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|--|--|------------------|--|
| | | | documentación. Se manejan carpetas compartidas de acceso de todos los colaboradores de la Unidad. |
| | Calidad de la información | Diestro | Mediante correo Jefatura o memorando se nos comunican los lineamientos a seguir para los formatos y otros detalles que deben contener los documentos de la Unidad. Se manejan carpetas digitales y archivo de documentos físicos. Se cuenta con firma digital y herramientas tecnológicas para producir información tanto digital como física según sea la necesidad. Se manejan carpetas compartidas con toda la documentación digital de la UAJ. En la medida de lo posible se digitaliza la documentación física. Se utilizan las versiones más actualizadas de las normas, criterios, y entre otros requeridos como insumos. Se realizan respaldos de la información ingresa y egresa a la Unidad. |
| | Calidad de la comunicación | Diestro | Por medio del correo electrónico institucional A lo interno Unidad las comunicaciones se realizan mediante correo Jefatura, minuta o memorando. A lo externo de la UAJ, se comunica los documentos en físico, por correo, o fax, dependiendo del caso; incluso se utiliza de ser necesario el teléfono o la herramienta teams. Se utiliza para el caso de documento confidenciales, el proceso a seguir aprobado por el CSN. Se cuenta además del correo de la UAJ, con un correo y fax exclusivos para las notificaciones judiciales. |
| | Control de los sistemas de información | Diestro | Controles de correspondencia en donde se puede dar seguimiento de las tareas o documentación que ingresa a la unidad. Se cuentan con sistemas de información, pero no están exentos de contener fallos. Se cuentan con carpetas compartidas con acceso a toda la información y documentación de la UAJ. Y se cuentan con los medios para la adecuada comunicación a lo interno y externo de la Unidad. Tiene controles, aunque mínimos pero útiles. |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Si existe mejora continua en este aspecto en la Unidad Tanto en la DNN como en la UAJ se tiene claramente definida la importancia del Control Interno y de la participación y responsabilidad de todos los funcionarios. Todos los colaboradores de la UAJ participamos activamente en las diversas actividades de Control Interno. |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Diestro | Anualmente se realiza la Autoevaluación del SCI de la UAJ. Se establecen planes de mejora. Se realizan reuniones para verificar el cumplimiento de las actividades de Control Interno. Todas las tareas son valoradas para la implementación del plan anual del año siguiente |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Existe la herramienta del SCI, así como el establecimiento de medidas y seguimiento. El seguimiento se encuentra programado |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|------------|---|------------------|--|
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Diestro | Seguimiento de tareas para el desempeño de la unidad Existe herramienta de seguimiento. Se tiene programado el seguimiento |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Asesoría Jurídica.

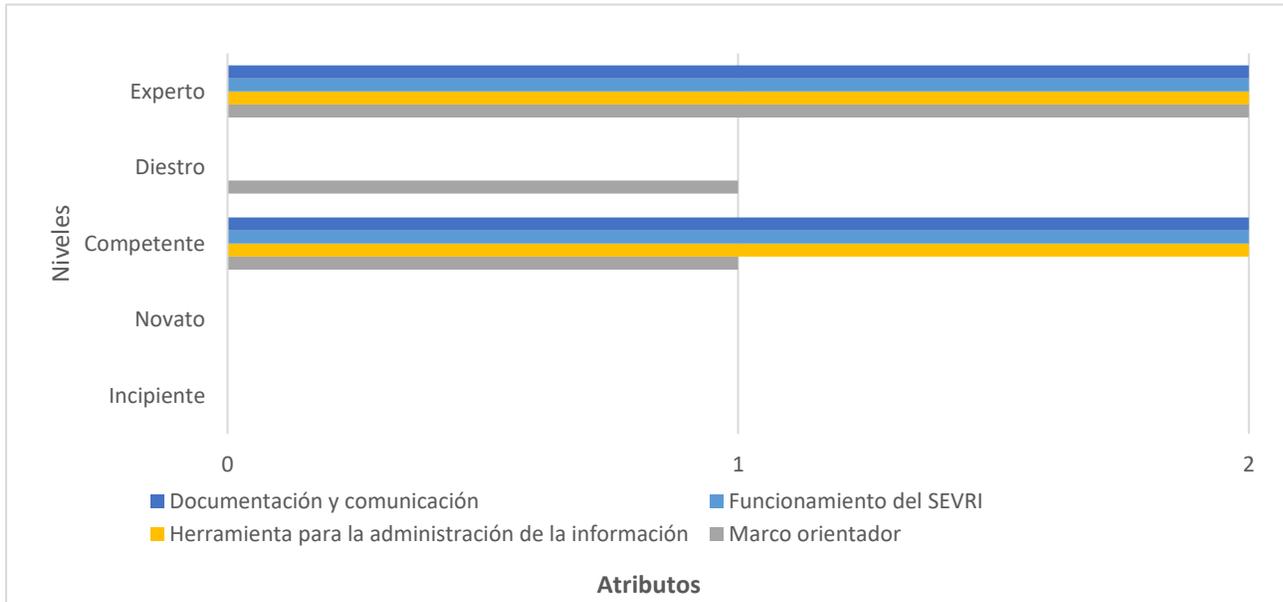
De conformidad con la información anterior por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 10:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



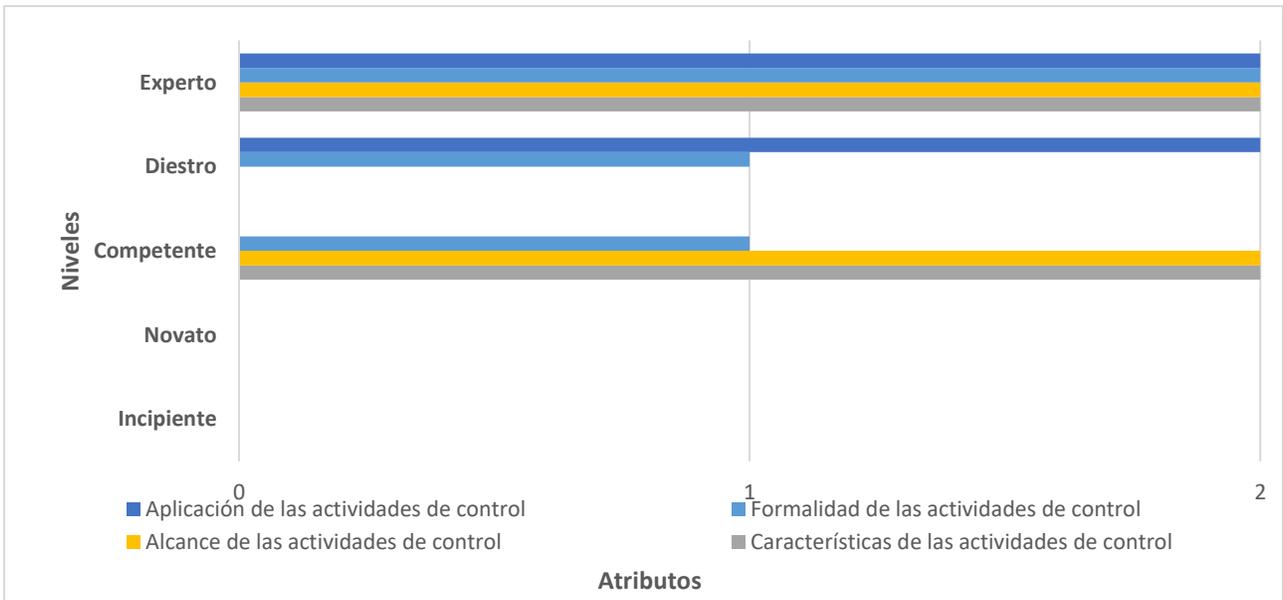
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Asesoría Jurídica.

Gráfico 11:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



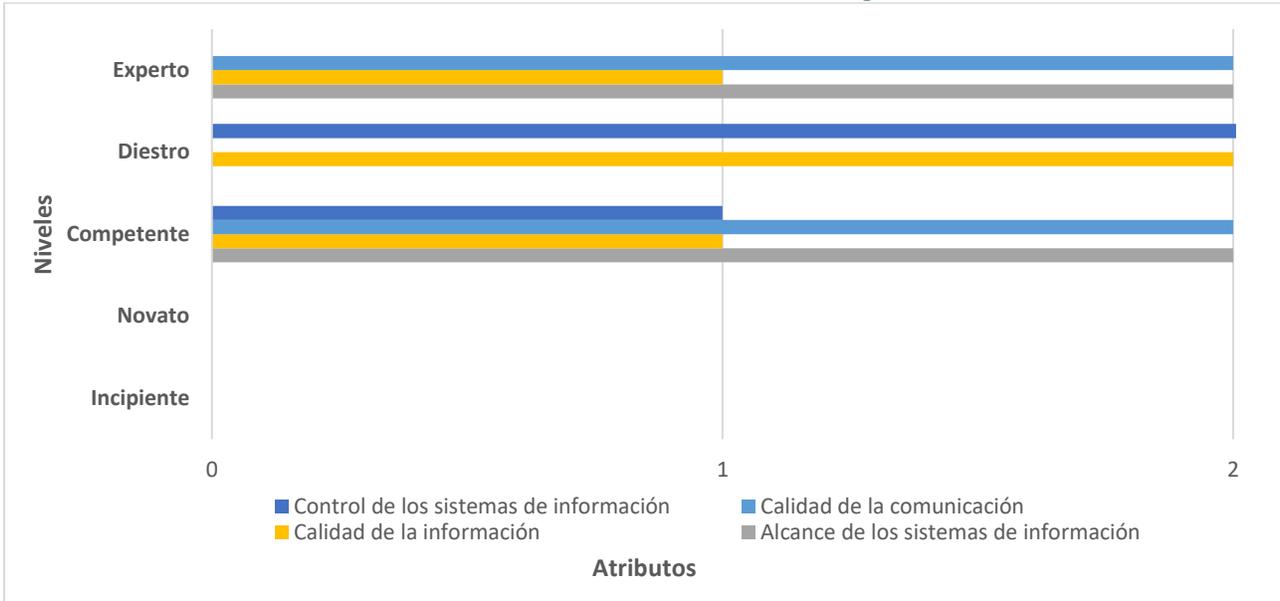
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Asesoría Jurídica.

Gráfico 12:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



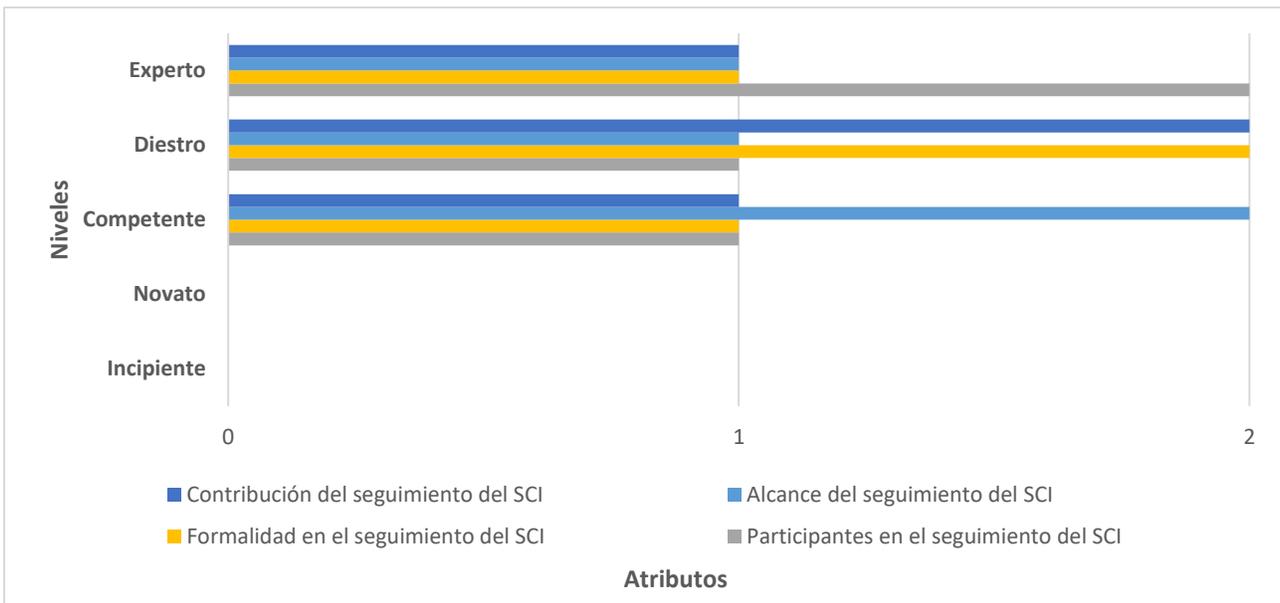
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Asesoría Jurídica.

Gráfico 13:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Asesoría Jurídica.

Gráfico 14:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Asesoría Jurídica.

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Asesoría Jurídica para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Elabora un procedimiento de revisión previa de los casos asignados para dar una guía de como analizarlos y mejorar el tiempo de respuesta. Elaborar un plan de rotación de funciones con el fin de que todos los funcionarios puedan tener conocimiento de las diferentes gestiones que se realizan en la unidad, de conformidad con las clases y especialidades que tengan los colaboradores.
- **Ética:** Enfocar la misión y visión institucional en la materialización de estos, o sea, por medio de ejemplos o situaciones reales y cotidianas en el ámbito laboral
- **Personal:** Elaborar un procedimiento de asignación de capacitaciones que valore el tiempo y el estado emocional del funcionario para llevar estas.
- **Estructura:** Establecer una alternativa para dar continuidad a los servicios sin tener que recargar a una sola persona con dos puestos. Revisar los procedimientos de la unidad de forma tal que sé que minimicen la duplicidad de funciones con otras unidades de la Dirección Nacional de Notariado

Valoración del Riesgo:

- **Marco orientador:** Brindar información al personal sobre los resultados de las acciones de mejora aplicadas, esto como motivación para la participación.
- **Herramienta para la administración de la información:** Mejorar la herramienta de administración de la información de Unidad de Asesoría Jurídica para que sea más dinámica y amigable. Proponer un programa de actualización constante a la Unidad Administrativa para los colaboradores de la Unidad de Asesoría Jurídica
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):** Realizar reuniones con otras unidades para establecer una forma conjunta para administrar riesgos que repercuten en la Unidad de Asesoría Jurídica sin ser esta unidad el origen de estos. Ajustar la valoración del riesgo según las necesidades actuales de la institución.
- **Documentación y Comunicación:** Capacitar al personal para que se adapte al cambio de que todo sea digital. Elaborar un plan preestablecido que contenga todos sin excepción, los riesgos de Asesoría Jurídica y su respectiva medida de administración.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Ajustar de manera oportuna a los cambios en los riesgos institucionales durante el transcurso del año, adicional a la actualización que se realiza en el mes de marzo.
- **Alcance de las actividades de control:** Establecer incentivos para que los colaboradores de la unidad trabajen como equipo.
- **Formalidad de las actividades de control:** Poner en conocimiento de toda la unidad documentación con cierto grado de antigüedad para evitar recargo en un solo funcionario. Divulgar a nivel institucional de las buenas prácticas de documentación, enfocado en los procesos que tiene participación la Unidad de Asesoría Jurídica
- **Aplicación de las actividades de control:** Analizar con el equipo de trabajo métodos de innovación que potencien la gestión de la unidad. Analizar y valorar que se incorpore en los manuales de los procedimientos la utilización de controles, en caso de encontrar falencias incorporarlos al manual formalmente.

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Poner en marcha la nueva versión del sistema que contenga las herramientas necesarias como bitácoras y otras opciones que facilitan el rastreo de la información.
- **Calidad de la información:** Buscar mejores y modernos modelos de sistemas que permitan el manejo adecuando de la información. Mejorar los sistemas creados al efecto con un sistema de información integrado.
- **Calidad de la comunicación:**
- **Control de los sistemas de información:** Buscar capacitaciones continuas para el archivo efectivo de la documentación. Mejorar los sistemas de información tanto en su capacidad como en sus mecanismos de protección. Mantener un respaldo digital externo, bajo la debida custodia, en caso fallos o perdida información a nivel institucional.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Innovar para que el Sistema de Control Interno se más activo y participativo.
- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Motivar al funcionario para que lo perciba de otra manera el Sistema de Control Interno. Clarificar a lo interno de la Unidad de Asesoría Jurídica, la regulación o procedimiento para el seguimiento externo de control interno; así como para la verificación de mejoras.

- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Valorar la incorporación de mejoras al SCI trimestralmente. Verificar la incorporación en la documentación del puesto y procesos de los mecanismos y actividades del Sistema de Control Interno. Implementar las mejoras pertinentes al Sistema de Control Interno y comunicarlas a los funcionarios.
- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Dar seguimiento continuo a las tareas para el desempeño de la unidad.

Otros aspectos relevantes

En la primera etapa se identifica en el componente Sistemas de Información, en el atributo Calidad de la Comunicación, la siguiente manifestación por parte de uno de los colaboradores “*Se requiere un sistema o convenio entre instituciones para que la información sea accedida por terceros con las restricciones necesarias y no se debe brindar por funcionarios que no están abocados exclusivamente en esas funciones*”

Durante la segunda etapa de establecimiento de acciones de mejora, la jefatura por un error material indicó fecha de finalización para el año 2020, por lo que se procedió a indicar 2021 como corresponde para los meses anteriores a noviembre 2020.

Unidad de Contraloría de Servicios

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Contraloría de Servicios se tienen los siguientes datos:

Tabla 5
Unidad de Contraloría de Servicios, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|-----------------------|--|------------------|--|
| Ambiente de control | Compromiso | Competente | Se realizan actividades y seguimientos internos en la unidad. |
| | Ética | Competente | Existe compromiso y conocimiento sobre los valores institucionales y las labores se enfocan estratégicamente sobre esos principios (Misión, Visión). |
| | Personal | Competente | Existe compromiso sin embargo al ser una unidad unipersonal no se logra avanzar ya que el tiempo es muy limitado y debe de dividir de manera multifuncional. |
| | Estructura | Novato | Se da un seguimiento mínimo, la carencia de personal no permite avanzar. |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Competente | Instrumentos proporcionados por la UPI. |
| | Herramienta para la administración de la información | Competente | Herramientas proporcionadas por la UPI. |

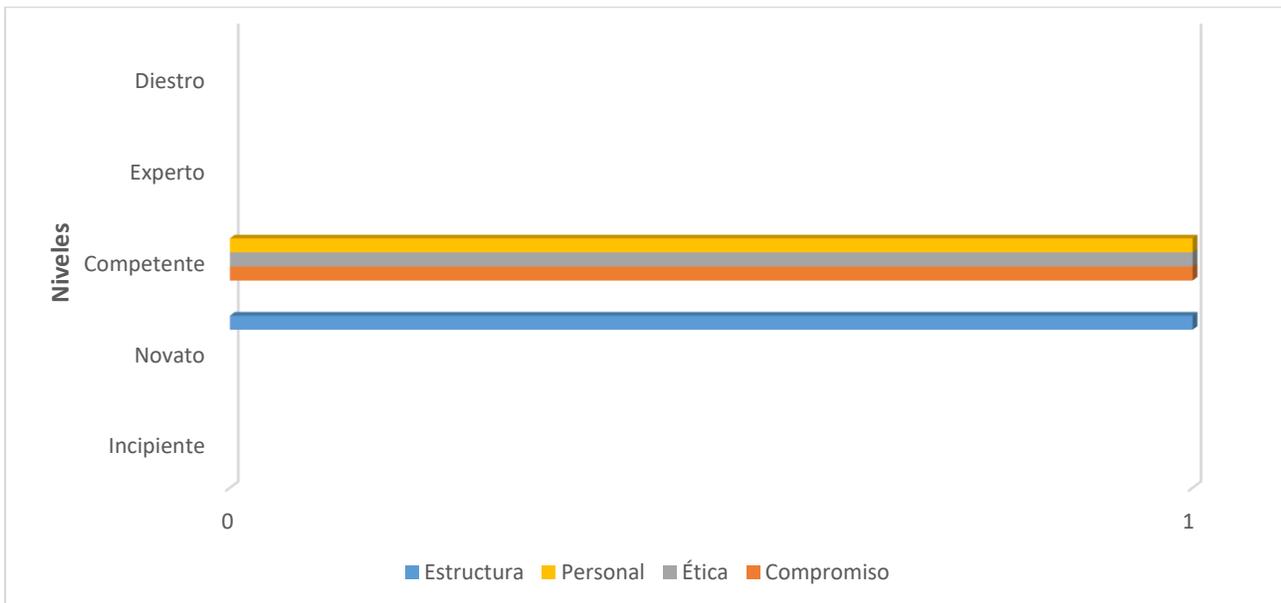
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|--|--|------------------|---|
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional | Competente | Aplicación de herramientas proporcionados por la UPI. |
| | Documentación y comunicación | Competente | Instrumentos creados al efecto por la UPI. |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Competente | Se realizan revisiones para que se cumpla con los aspectos esenciales. |
| | Alcance de las actividades de control | Competente | Se cuenta con registro básicos de la gestión de la Unidad. |
| | Formalidad de las actividades de control | Diestro | La información oficial y relevante es revisada y aprobada por los jefes y se pone en conocimiento interno y externo cuando ello lo amerita. |
| | Aplicación de las actividades de control | Competente | Herramientas proporcionadas al efecto por la UPI. |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Novato | Se tienen instrumentos muy básicos. |
| | Calidad de la información | Novato | Se utiliza la página web de la DNN para generar información relevante relacionada con la UCS. |
| | Calidad de la comunicación | Competente | La información relevante se comunica por medio de la página web de la DNN. |
| | Control de los sistemas de información | Competente | Se utilizan los mecanismos creados en la normativa vigente. Ley N° 9158 su Reglamento y el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios. |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Instrumentos de la UPI creados al efecto. |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Diestro | Se utilizan los instrumentos aportados por la UPI. |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Se realizan seguimientos sobre integración de actividades de Control Interno. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta |
|------------|---|------------------|---|
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Diestro | Se realizan mejoras de acuerdo al plan según los instrumentos de la UPI que son utilizados por parte de la UCS. |

Fuente: respuestas de la Unidad Contraloría de Servicios.

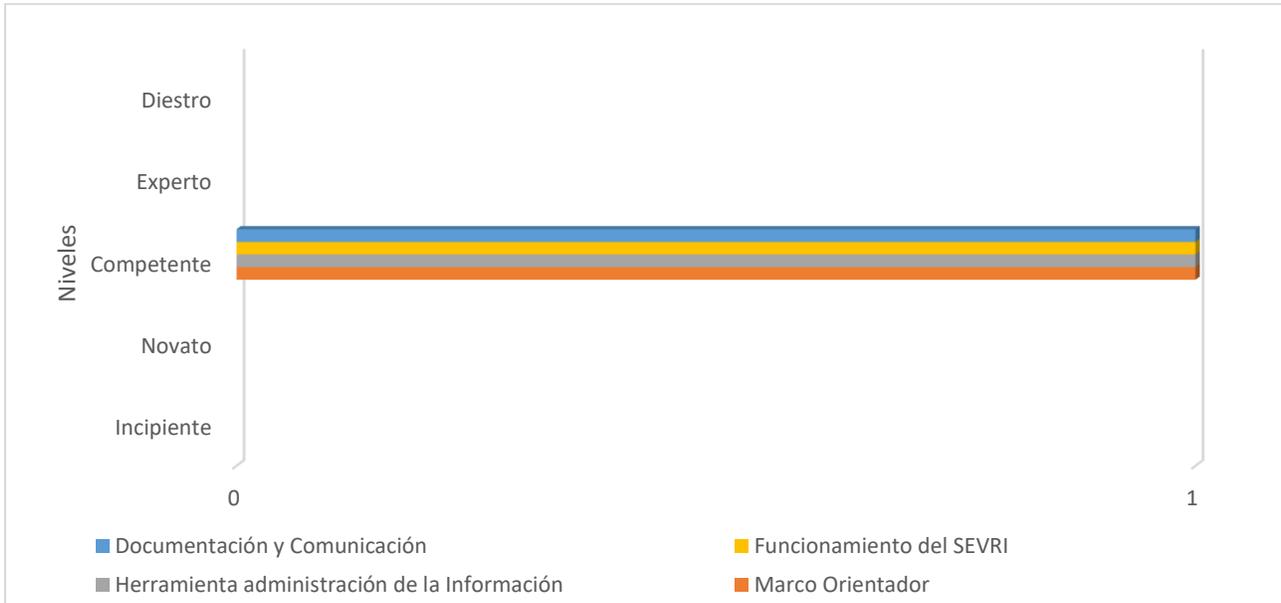
De conformidad con la información anterior por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 15:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



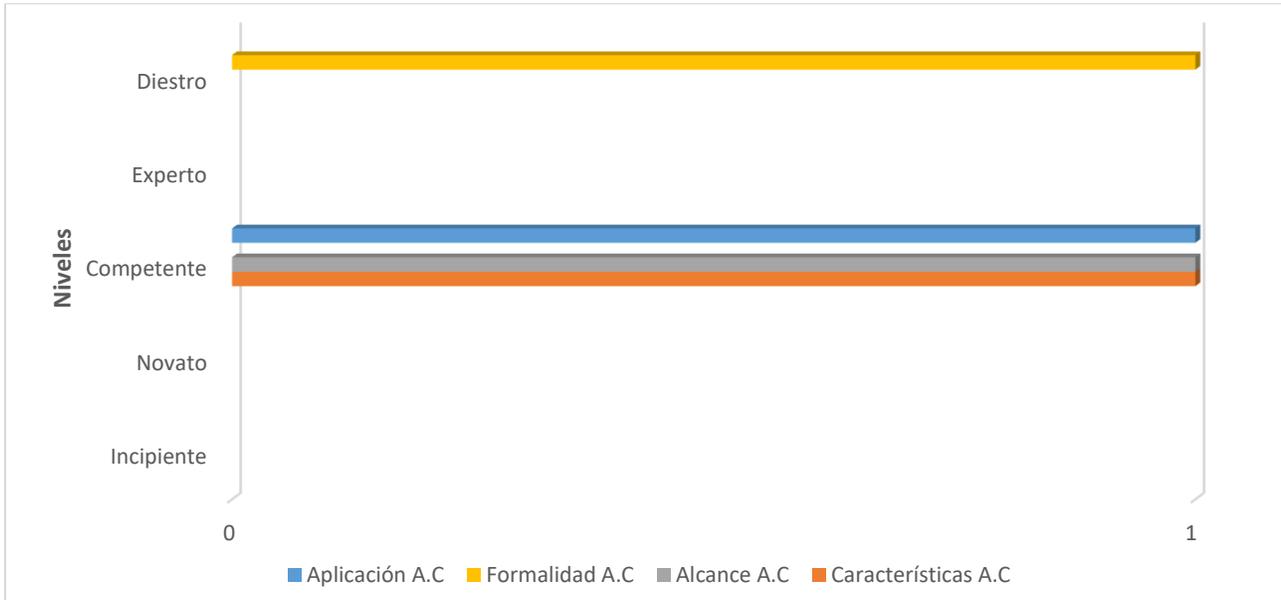
Fuente: respuestas de la Unidad Contraloría de Servicios.

Gráfico 16:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



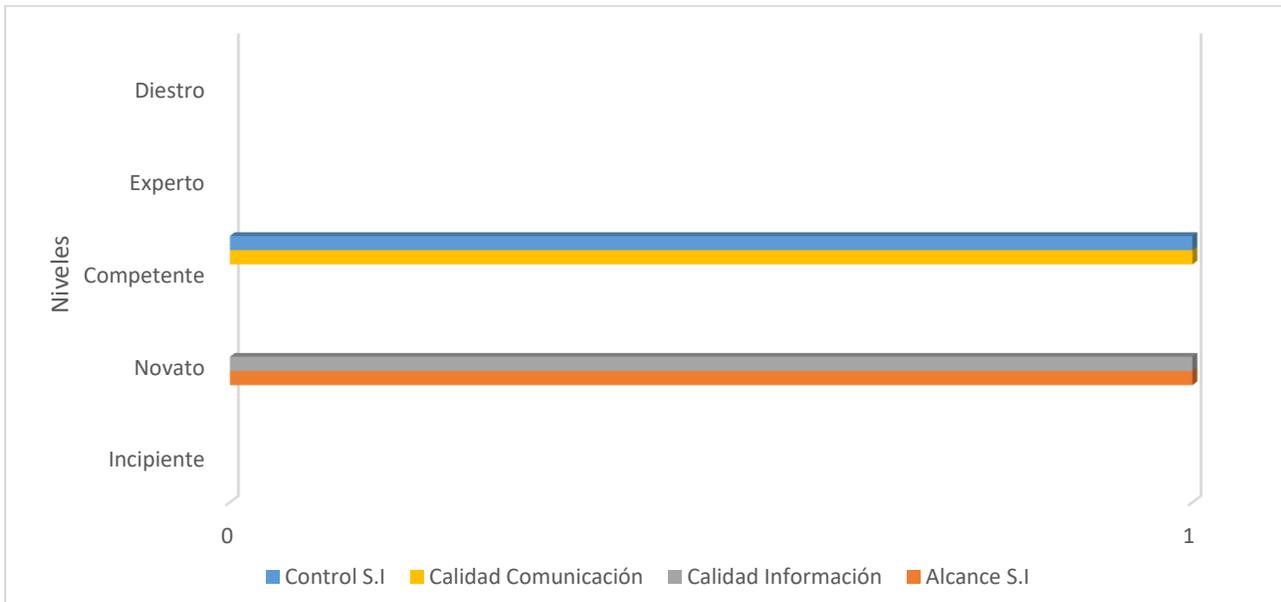
Fuente: respuestas de la Unidad Contraloría de Servicios.

Gráfico 17:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



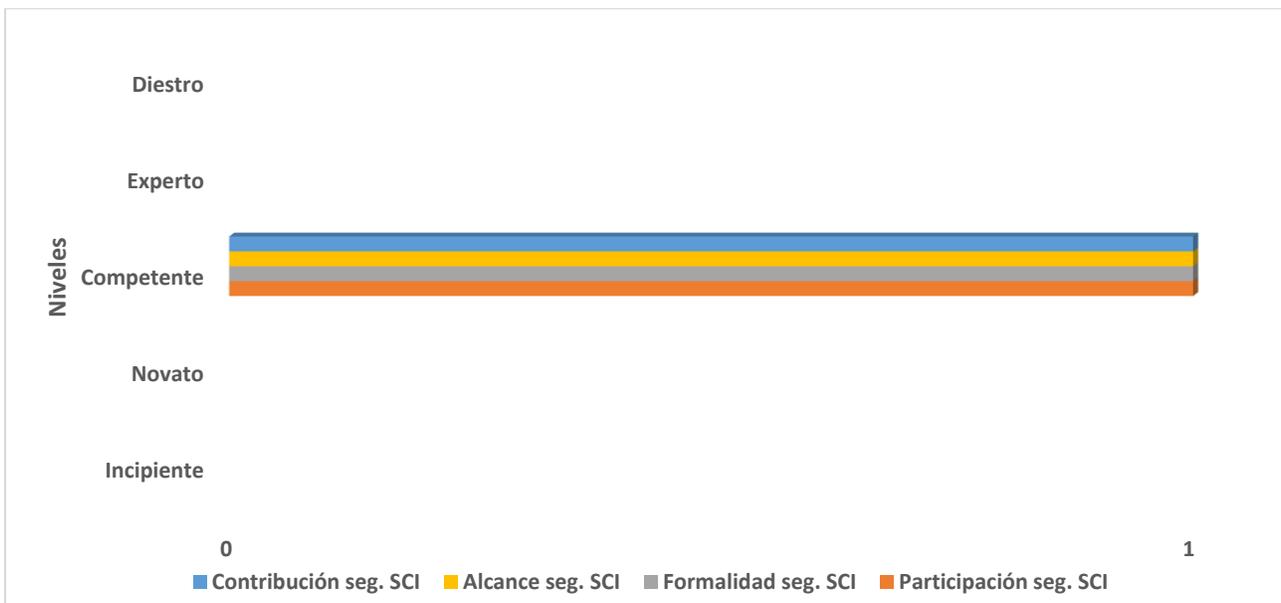
Fuente: respuestas de la Unidad Contraloría de Servicios.

Gráfico 18:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de la Unidad Contraloría de Servicios.

Gráfico 19:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de la Unidad Contraloría de Servicios.

Otras impresiones manifestadas

Para el caso de las actividades programadas para atender los atributos de Personal y Estructura la Unidad de Contraloría de Servicios indicó que es una situación o punto que *“punto que no depende de la UCS”*, esto pese a que en las Instrucciones Generales para Completar el Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno se indicó puntualmente *“6- En cada pantalla se le solicitará proponer como mínimo una acción de mejora que se pueda ejecutar **con los recursos disponibles en cada unidad**, y que contribuya a pasar al siguiente nivel en la próxima evaluación del Modelo de Madurez (I semestre 2022) al que usted detectó como actual. Para esto puede guiarse con las descripciones del primer punto de cada pantalla”* (el resaltado no corresponde al original), por tal motivo se indican las acciones sin la leyenda. Por otra parte, en algunos casos se indican las acciones como si otra unidad fuera responsable por lo que se ajustaron.

Unidad de Fiscalización Notarial

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Fiscalización Notarial se tienen los siguientes datos:

Tabla 6
Unidad de Fiscalización Notarial, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|---------------------|------------|------------------|---|
| Ambiente de control | Compromiso | Competente | Que la unidad cuenta con los libros de control de los diferentes procesos y los mismos pueden ser consultados por cualquier miembro de la UFN. Cabe señalar que también se cuenta con controles digitales, como el control documental de Excel y los informes semanales y mensuales enviados a la Jefatura. Existen libros de control para los diferentes procesos, estos pueden ser consultados por cualquier funcionario. La unidad cuenta con los libros de control de los diferentes procesos y los mismos pueden ser consultados por cualquier miembro de la UFN. Cabe señalar que también se cuenta con controles digitales, como el control documental de Excel y los informes semanales y mensuales enviados a la Jefatura. |
| | Ética | Incipiente | Control Interno se ha dedicado a informar mediante correos institucionales y es el que ha reconocido la importancia de la ética. |
| | Personal | Incipiente | No aplica |
| | Estructura | Novato | Actualmente, con el nuevo director ejecutivo hay un mayor interés para tomar decisiones, considerando la opinión de las jefaturas y miembros de las unidades, permitiendo actualizar la estructura institucional. |

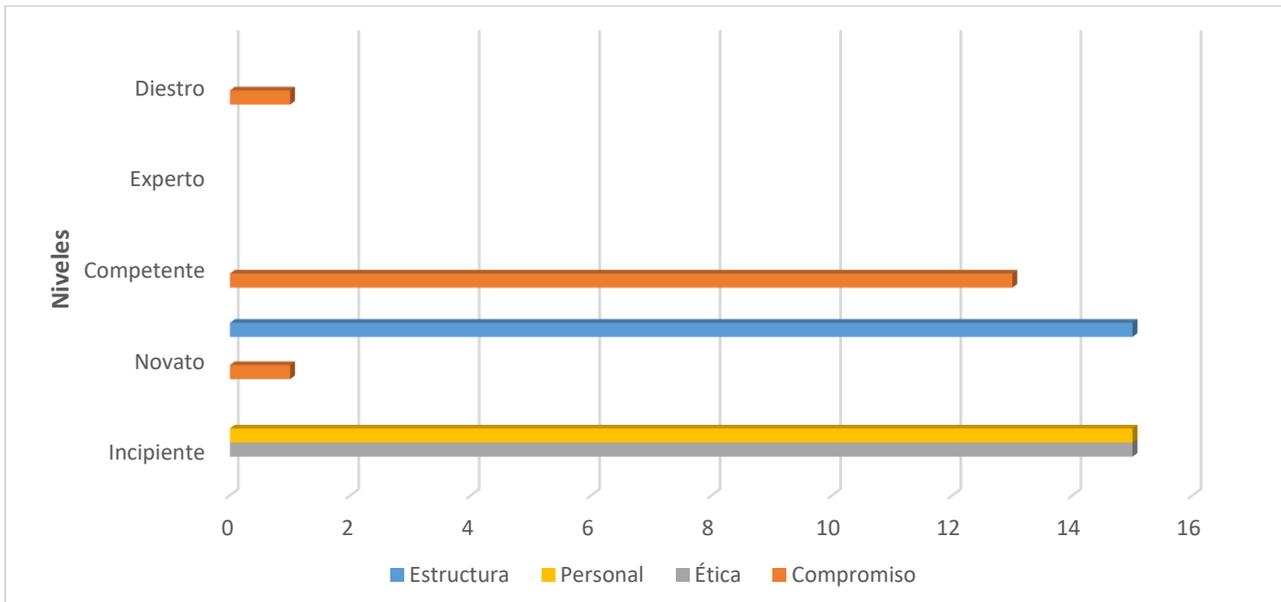
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------------------|--|------------------|---|
| | | | <p>Existe en la actualidad mayor interés en la toma de decisiones por los jefarcas y se toma en cuenta a las jefaturas para la implementación de nuevas estructuras</p> <p>Cuando se conformó el nuevo Consejo Superior Notarial notamos un mayor interés por parte de ellos por conocer a fondo las funciones que realizan cada Unidad, y además, están implementando temas que estaban de lado, como por ejemplo, el reglamento de Unidad de Fiscalización y la creación de nuevas estructuras.</p> |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Novato | Guía de autoevaluación, mediante el cual cada Unidad analiza los riesgos por sus funciones |
| | Herramienta para la administración de la información | Novato | <p>Se cuenta con la herramienta en Excel denominada SEVRI. Además, la jefatura realiza reuniones trimestralmente donde se analizan los riesgos de la Unidad.</p> <p>Se cuenta con una herramienta llamada SEVRI. Se realizan reuniones periódicamente con la jefatura para analizar los riesgos de la unidad El SEVRI.</p> <p>Realizamos controles personales.</p> |
| | Funcionamiento del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Novato | <p>Guía de autoevaluación</p> <p>Herramienta SEVRI</p> <p>Reuniones periódicamente"</p> <p>SEVRI, reuniones periódicas, guías de autoevaluación</p> <p>Guías de evaluación</p> <p>Se observan algunos resultados sin considerar la dificultad y compromiso de cada uno...</p> |
| | Documentación y comunicación | Incipiente | Recibimos boletines de Infocontrolin con comunicaciones al respecto. |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Incipiente | No aplica |
| | Alcance de las actividades de control | Novato | <p>Se realiza control de activos en el momento de entrega y devolución de los mismos.</p> <p>Control de activos que se maneja en la Unidad donde se indica lo que se entrega y lo que se devuelve.</p> <p>Se mantiene un buen control de documentación y activos</p> <p>Libros de control para traslado de expedientes y documentación"</p> <p>Libros y otros documentos de control para asignación de activos, uso y traslado de documentación.</p> |
| | Formalidad de las actividades de control | Incipiente | No aplica. |
| | Aplicación de las actividades de control | Incipiente | La aplicación de las actividades de control es obligatoria para todos los funcionarios de la UFN. Con forme ocurren sucesos en la UFN, se implementan mejores controles para evitar riesgos. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|--|--|------------------|--|
| | | | De conformidad con los sucesos que ocurren dentro de la unidad, se establecen mejoras en las actividades de control las cuales todos los funcionarios están obligados a acatar |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Incipiente | No aplica |
| | Calidad de la información | Novato | Responde a las necesidades de los usuarios, sin embargo, en ocasiones la información se encuentra incompleta o desactualizada. |
| | Calidad de la comunicación | Novato | Se realizan oficios y control de oficios, además de los correos institucionales. |
| | Control de los sistemas de información | Novato | Control de oficios, documentos y las herramientas de información |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Se realizan guías de evaluación periódicamente |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | No aplica |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | No aplica |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | No aplica |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Fiscalización Notarial.

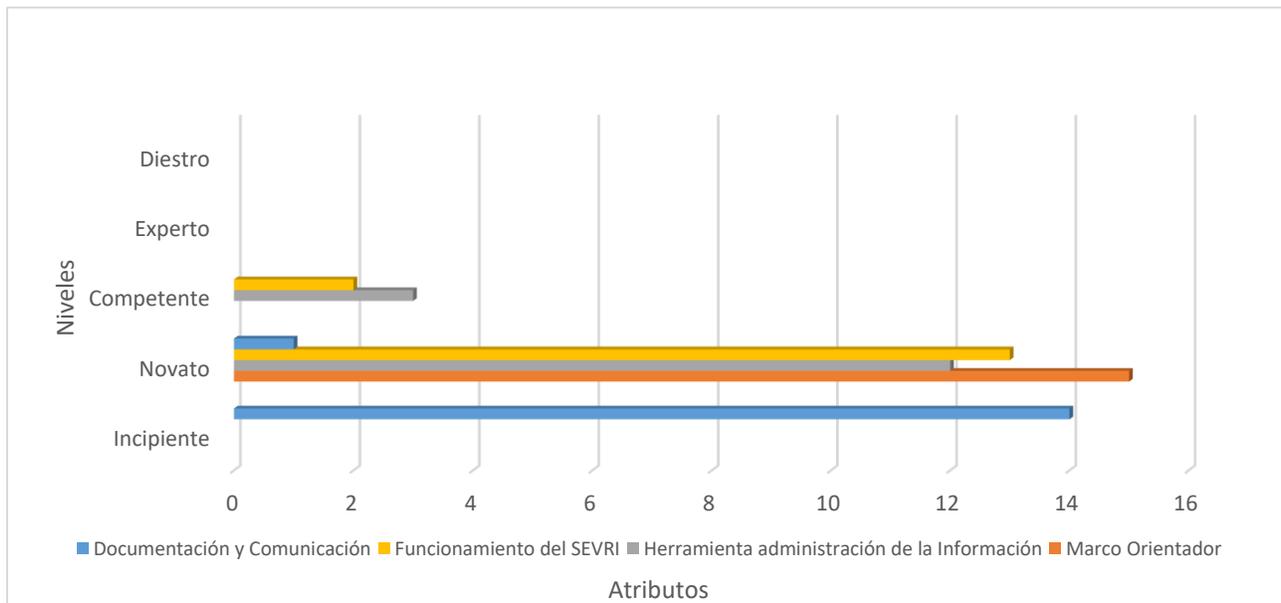
De conformidad con la información anterior por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 20:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



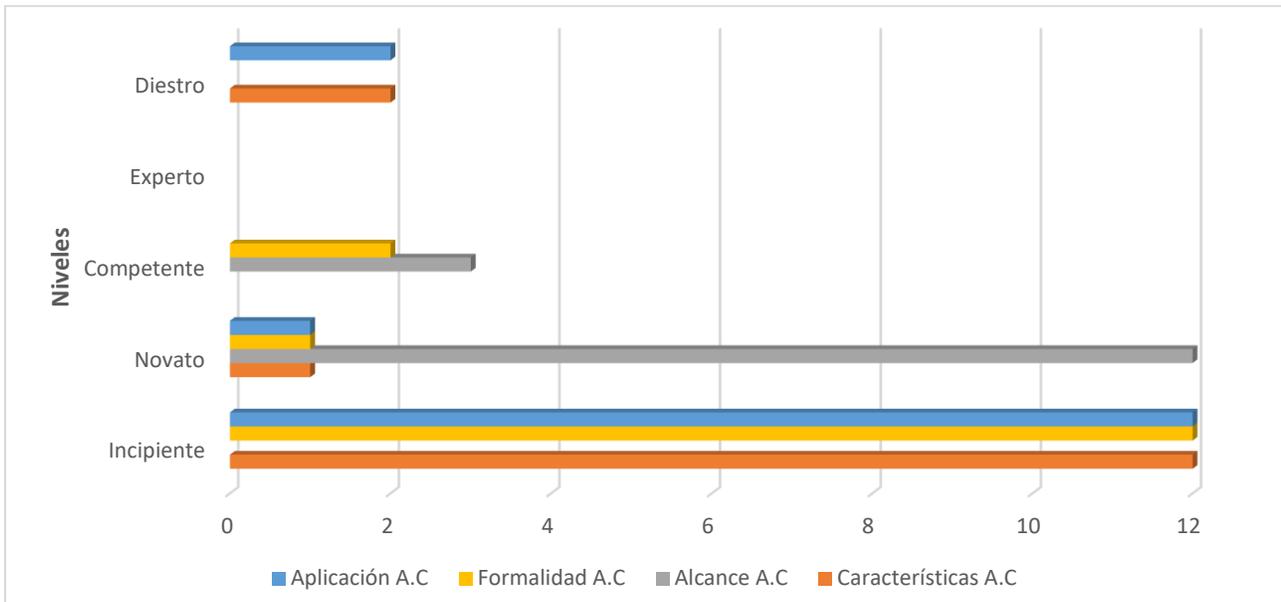
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Fiscalización Notarial

Gráfico 21:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



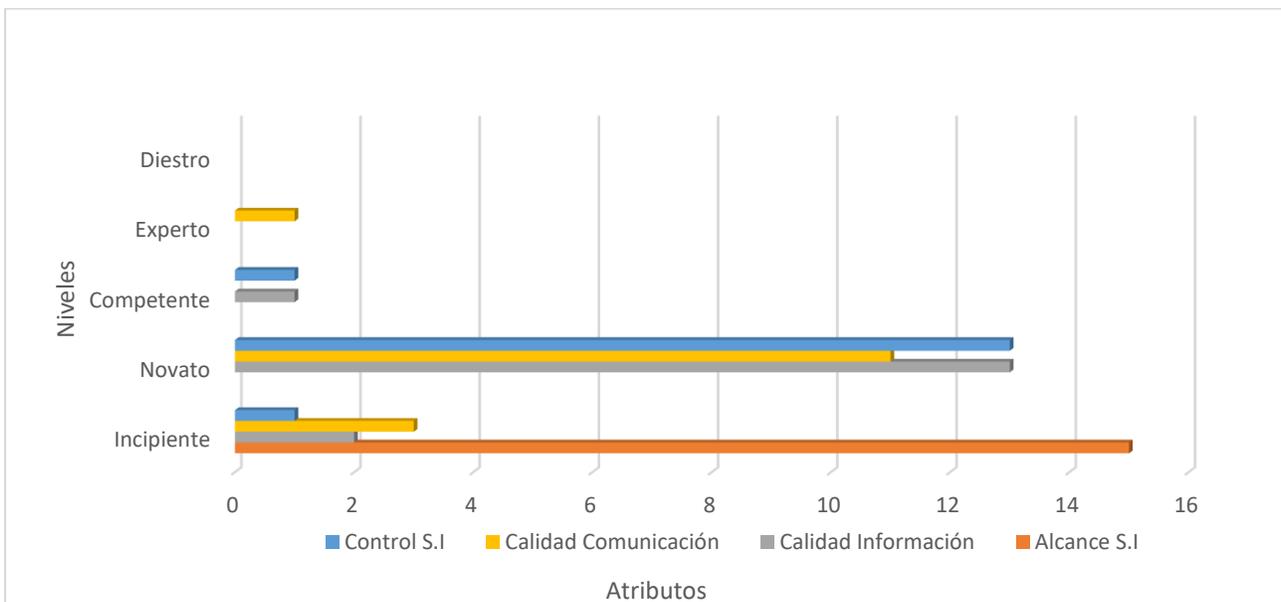
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Fiscalización Notarial

Gráfico 22:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



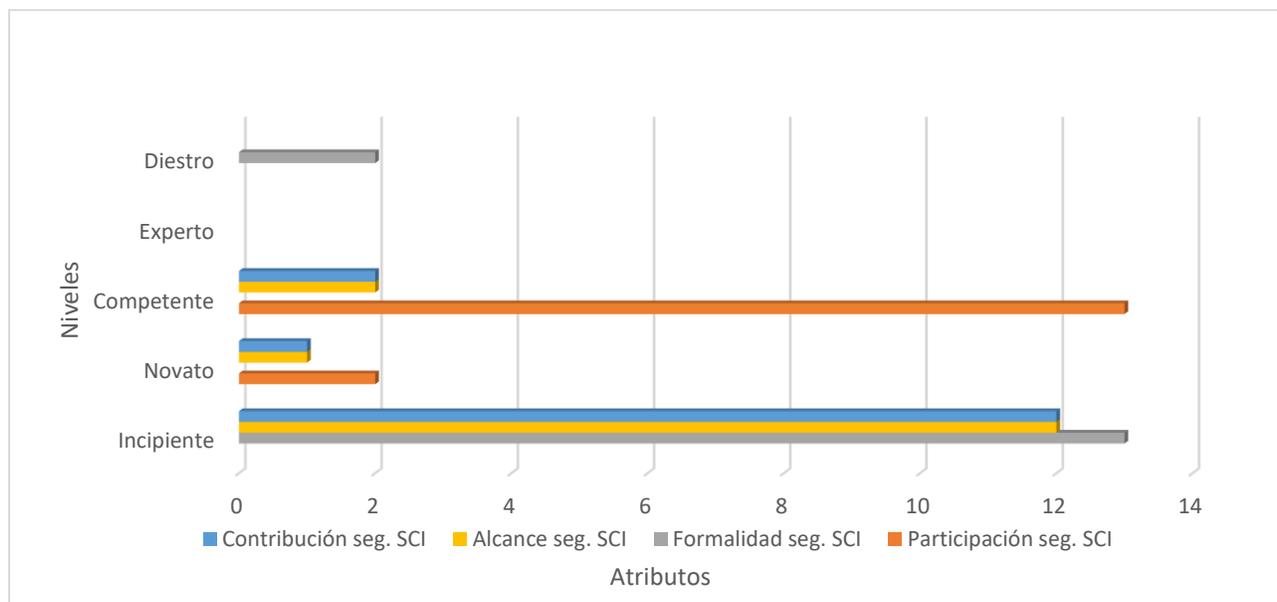
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Fiscalización Notarial

Gráfico 23:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Fiscalización Notarial

Gráfico 24:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Fiscalización Notarial

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Fiscalización Notarial para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Incluir en el calendario de Outlook del equipo de trabajo, la programación de las fechas de entrega de los informes y herramientas de Control Interno. Promover actividades relacionadas con el Control Interno, su utilidad y funcionamiento en la gestión de la unidad. Elaborar con la participación del equipo de trabajo un mecanismo para la distribución de la carga de trabajo de la unidad, el cual permita realizar reuniones periódicas para evacuar consultas, dudas o sugerencias para la mejora de este.
- **Ética:** Promover dentro de la unidad el conocimiento de los aspectos éticos más relevantes para la Unidad de Fiscalización Notarial.
- **Personal:** Gestionar capacitaciones que permitan el crecimiento académico de los funcionarios y que se promueva la carrera administrativa. Realizar un seguimiento cercano al proceso de concurso interno de la UFN para incentivar al equipo de trabajo.
- **Estructura:** Participar a los funcionarios en la toma de decisiones administrativas de la unidad. Comunicar de forma inmediata todo aspecto que impacte a los funcionarios o a la Dirección

Nacional de Notariado. Validar los cambios de procesos con el equipo de trabajo de previo a que los mismos se formalicen para evitar dificultades en la ejecución.

Valoración del Riesgo:

- **Marco orientador:** Realizar reunión con el equipo de trabajo para elaborar una propuesta administrativa y financiera para gestionar ante el jerarca institucional la posibilidad de la póliza de vida. Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo para revisar los riesgos que administran y controlan la unidad. Realizar reunión con el equipo de trabajo para elaborar una propuesta administrativa y financiera para gestionar ante el jerarca institucional la posibilidad de la póliza de vida.
- **Herramienta para la administración de la información:** Ejecutar acciones que mejoren la comunicación de los diversos aspectos que conforman el SEVRI, así como los términos que componen el Marco Orientador de este instrumento.
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):**
- **Documentación y Comunicación:** Establecer un mecanismo que garantice que todo el equipo de la UFN conozca los eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como sus causas internas y externas y las posibles consecuencias. Compartir los instrumentos o documentos de la valoración de riesgos permitiría un mejor entendimiento de este.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo para analizar las características de integración a la gestión, y respuesta a los riesgos, costo-beneficio, viabilidad, documentación y divulgación de las actividades de control de la unidad. Analizar con el equipo de trabajo las posibles ideas o mecanismos innovadores aplicables a las actividades de control de la unidad. En reuniones periódicas de equipo de trabajo para compartir las experiencias que han tenido los compañeros en la labor de inspección de oficina. (llevar un compañero extra en los casos que se requiera seguridad extra para evitar descuidos solidarios o de protección).
- **Alcance de las actividades de control:** Realizar actividades de control para todos los alcances de la gestión de la Unidad de Fiscalización Notarial, en sus ámbitos operativo y estratégico, así como evaluar constantemente dichas actividades. Innovar los controles de la Unidad de Fiscalización a medios electrónicos. Establecer un mecanismo que asegure que los controles de la Unidad de Fiscalización Notarial se apliquen de forma igualitaria y que los funcionarios cumplan con estos controles.
- **Formalidad de las actividades de control:** Realizar actividades de control documentadas mediante políticas, procedimientos, normas, lineamientos u otros similares. Establecer

espacios de trabajo en los cuales los colaboradores realicen sugerencias y oportunidades de mejora para la gestión de la Unidad de Fiscalización Notarial.

- **Aplicación de las actividades de control:** Establecer y aplicar mecanismos para la ejecución de revisiones periódicas de las actividades de control. Realizar una mayor comunicación en cuanto a los riesgos y el control que se va a realizar en estos, revisiones periódicas.

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Implementar mecanismos efectivos de comunicación y divulgación entre los colaboradores de la Unidad de Fiscalización Notarial.
- **Calidad de la información:** Actualizar los sistemas de información de la unidad para que reúnan los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad. Indicar a los funcionarios donde consultar los diversos datos para llevar a cabo su función
- **Calidad de la comunicación:** Establecer procesos en la unidad para el seguimiento constante para la efectividad de la comunicación de la información, y oportunamente tomar las acciones para incorporar las mejoras necesarias. Analizar los canales de comunicación utilizados en la unidad, con el objetivo de compararlos con los establecidos formalmente en otras unidades o instituciones, y que puedan contribuir a la mejora de la gestión realizada. Incluir en la gestión de la unidad procesos para el seguimiento constante de la efectividad de la comunicación, que permitan oportunamente tomar las acciones para incorporar las mejoras necesarias. Mediante reuniones periódicas con el equipo de trabajo se compartan los resultados de los informes trimestrales, con la finalidad de los funcionarios puedan conocer el avance de la gestión de la unidad y así aportar sugerencias que contribuyan para alcanzar los objetivos y metas.
- **Control de los sistemas de información:** Monitorear de manera permanente los controles establecidos en los sistemas de información. Solicitar a la administración que toda la información institucional de interés sea copiada a la totalidad de los colaboradores de la UFN.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Incluir procesos en la gestión de la unidad que permitan el seguimiento del sistema de control interno para que sea parte de las actividades diarias de los funcionarios. Propiciar actividades de comunicación en cuanto al cumplimiento del Control Interno que permitan una mayor interacción entre los funcionarios, y que promueva la integración de una cultura en la unidad. Mediante reuniones periódica con el equipo de trabajo la jefatura comunique los resultados que obtenga durante el periodo la unidad.
- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Instaurar regulaciones en el seguimiento del sistema de control interno, vigilando la eficacia de las actividades de control en las operaciones diarias.

- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Realizar con un enfoque estratégico, el control de las actividades cotidianas, revisiones puntuales y el monitoreo de las mejoras acordadas. Dar una comunicación en cuanto al control interno, procurando que este se vuelva cultura dentro del equipo de la Unidad de Fiscalización Notarial, por medio de la comunicación de los documentos elaborados.
- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Promover que los funcionarios aporten ideas para mejoras sustanciales en el desempeño organizacional y en el sistema de control interno de la Unidad de Fiscalización Notarial.

Otras impresiones manifestadas

En la primera etapa se identifica la reiteración de las acciones de mejora brindadas por los colaboradores de la Unidad de Fiscalización Notarial. Se identifica en el componente Valoración del Riesgo, en el atributo Documentación y Comunicación, la siguiente manifestación por parte de uno de los colaboradores *“Considero que se debe llevar reuniones mensuales y con dialogo de los casos y sus necesidades específicas para mejorar cada necesidad, conocimiento en la Unidad, y evitar riesgos futuros.”* Para el componente Sistemas de información en el atributo Calidad de la Información *“Considero que debe revisarse cada mes los sistemas y buscar mejores actualizaciones”.* Las manifestaciones indicadas no se realizaron en la sección de acciones de mejora por lo que no se toman como tal

Unidad Legal Notarial

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad Legal Notarial se tienen los siguientes datos:

Tabla 7
Unidad Legal Notarial, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|---------------------|------------|------------------|---|
| Ambiente de control | Compromiso | Diestro | Reuniones periódicas de control interno, sesiones de trabajo, controles (carpetas, ampos, Excel) Se realizan reuniones semana a semana, para detectar riesgos y proponer mejoras. Controles de trazabilidad y asignación de procesos. |
| | Ética | Diestro | Reuniones en donde se han visto y conversado los valores institucionales, misión, así como la integridad y la ética que deben mantenerse en el equipo de trabajo y gestión de la unidad. A través de la encuesta se determinó el ambiente organizacional, que ayudó a la mejora del Código de Ética. |

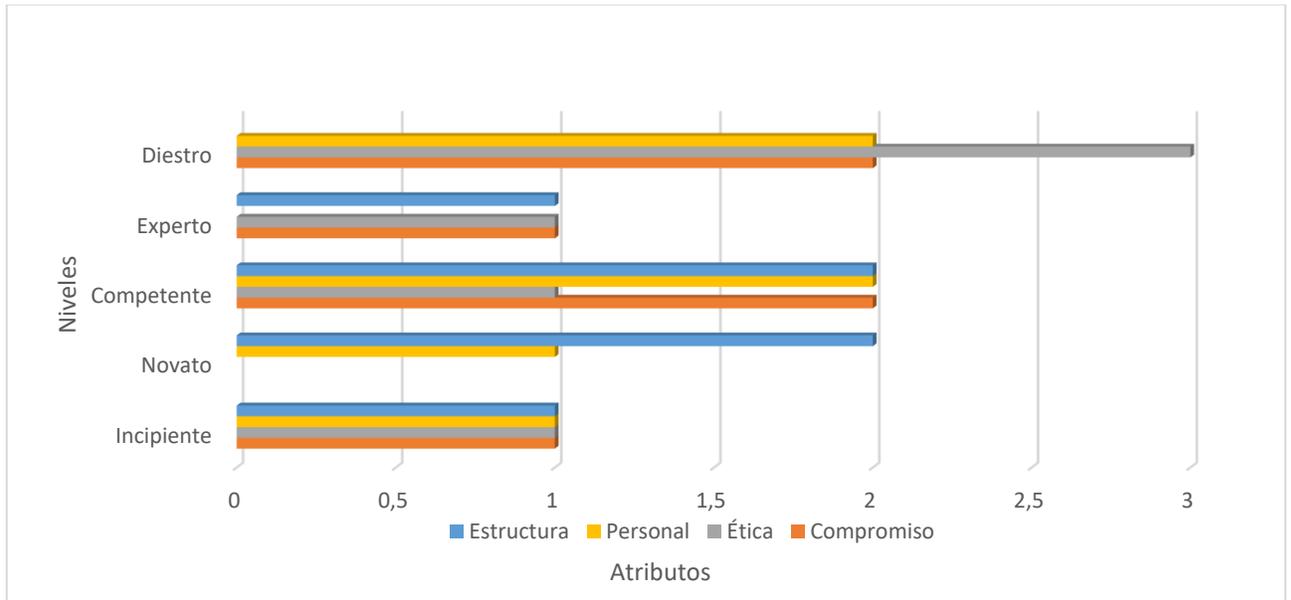
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------------------|--|------------------|--|
| | | | Divulgación constante de la visión, misión y valores (Infocotrolín) |
| | Personal | Diestro | La Unidad cuenta con un gran valor de recurso humano, existe una gran solidaridad y equipo de trabajo. |
| | Estructura | Competente | Se cuenta con procesos en la unidad, los cuales fueron actualizados el año 2019, en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales. Se procedió actualizar el manual de procedimientos y con ello se determinó la competencia y estructura funcional de cada Unidad. Conocimiento por parte de los funcionarios de la estructura orgánica de cada unidad y su función. |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Diestro | Se cuenta con el SEVRI, el cual se realiza periódicamente. Para la elaboración del mismo se deben analizar los riesgos que se presentan en la Unidad. Además, hay reuniones periódicas de control interno en donde se ven también el avance del SEVRI- Charlas y actividades que se han hecho para comprender y determinar los riesgos conocimiento y participación de los funcionarios en la valoración de riesgo y acciones de mejora. |
| | Herramienta para la administración de la información | Experto | Herramienta elaborada por la UPI y remitida a las unidades para su implementación. Se rinden informes trimestrales y también un informe anual. Al momento de elaborar un "nuevo" SEVRI se analizan las situaciones actuales de la Unidad y su entorno por si han surgido nuevos riesgos que deben ser considerados |
| | Funcionamiento del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Competente | Se elabora el SEVRI periódicamente, el cual es elaborado en conjunto y revisado por la unidad de igual forma de manera periódica con los informes. Se realizan actividades en pro del desarrollo, participación y conocimiento del mismo, |
| | Documentación y comunicación | Competente | Se han creado documentos en distintos formatos (Excel, Word) en los que se determinan los riegos y son alimentados por los funcionarios. Se trabaja en la Herramienta SEVRI, se realiza un análisis de la misma al momento de elaborarla, de los riesgos anteriores, de los que han sido " contenidos". |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Competente | Se utilizan herramientas sobre el control interno. La Unidad utiliza mecanismos de control y cuenta con sus procedimientos establecidos |
| | Alcance de las actividades de control | Diestro | Para el desarrollo de las actividades la unidad y sus funcionarios cuentan con diversos controles, además se realizan reuniones periódicas. También, la jefatura emite comunicados y realiza reuniones informativas. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|--|--|------------------|---|
| | Formalidad de las actividades de control | Competente | Se cuenta con los procedimientos que tienen actividades de control. Adicionalmente los funcionarios cuentan con controles propios, así como genéricos para las actividades que se realizan. Existe una herramienta Excel de los controles que se manejan en la Unidad |
| | Aplicación de las actividades de control | Diestro | Se han realizado visitas aleatorias de la jefatura para revisión del procedimiento y las actividades de control que se realizan en los mismos. |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Diestro | Se cuenta con el file on, SGIN, y con los expedientes físicos. Además de correos electrónicos, escaneo de documentos y carpetas digitales. |
| | Calidad de la información | Diestro | SGIN, file on, expedientes físicos, carpetas |
| | Calidad de la comunicación | Competente | Se cumplen los plazos establecidos en la normativa para respuestas o contestar solicitudes. |
| | Control de los sistemas de información | Competente | Se verifica la información en SGIN, INDEX, File on, o bien de manera física. Se determinó la información que puede ser remitida |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | Se realizan reuniones periódicas entre la jefatura y los funcionarios de la unidad. Se realizan consultas generales, se remiten anteriormente correos con el fin de que los puntos a tocar en la reunión puedan ser analizados y sujetos de consultas. |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Se utilizan las herramientas facilitadas por la UPI, la Unidad ha coordinado reuniones periódicas en las cuales se realiza un cumplimiento de las acciones de mejora, seguimiento de estas, se remiten los informes trimestrales, se cuenta con una carpeta compartida que es de acceso de todos los funcionarios para que puedan verificar los avances y consultas que consideren pertinentes. Se cuenta con una carpeta compartida en donde se archivan los correos de infocontrolin remitidos por los compañeros de la UPI, entre otros. |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Se cuentan con el desarrollo de diversas herramientas, se incorpora como parte de las actividades de la Unidad reuniones periódicas de control interno, se realizan revisiones, seguimientos. Se cuenta con las minutas respectivas |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Reuniones, charlas, correos. Reuniones semanales grupales, encuestas, correos informativos y de recordatorio del SCI. Herramienta del SCI. |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Legal Notarial.

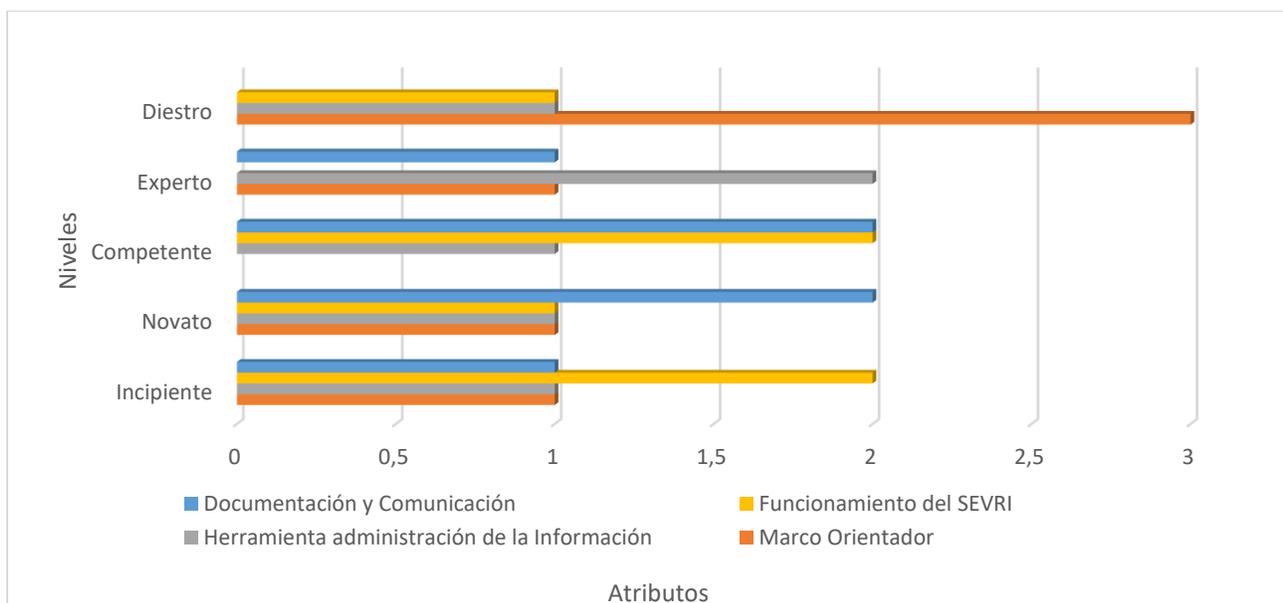
De conformidad con la información anterior por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 25:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



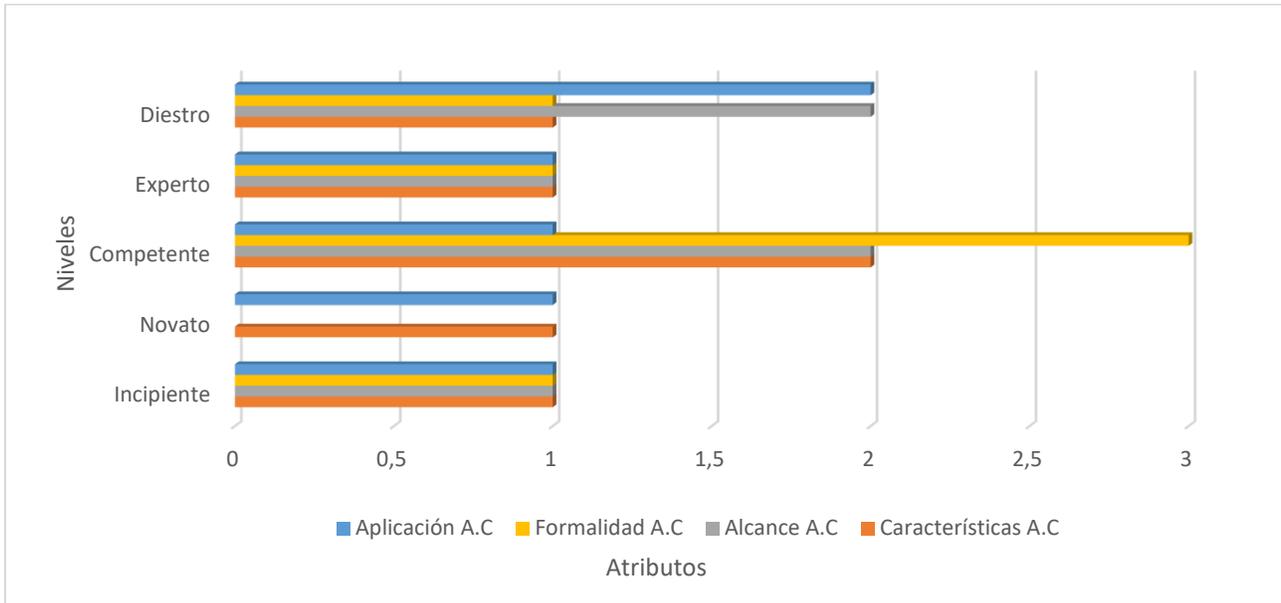
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Legal Notarial.

Gráfico 26:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



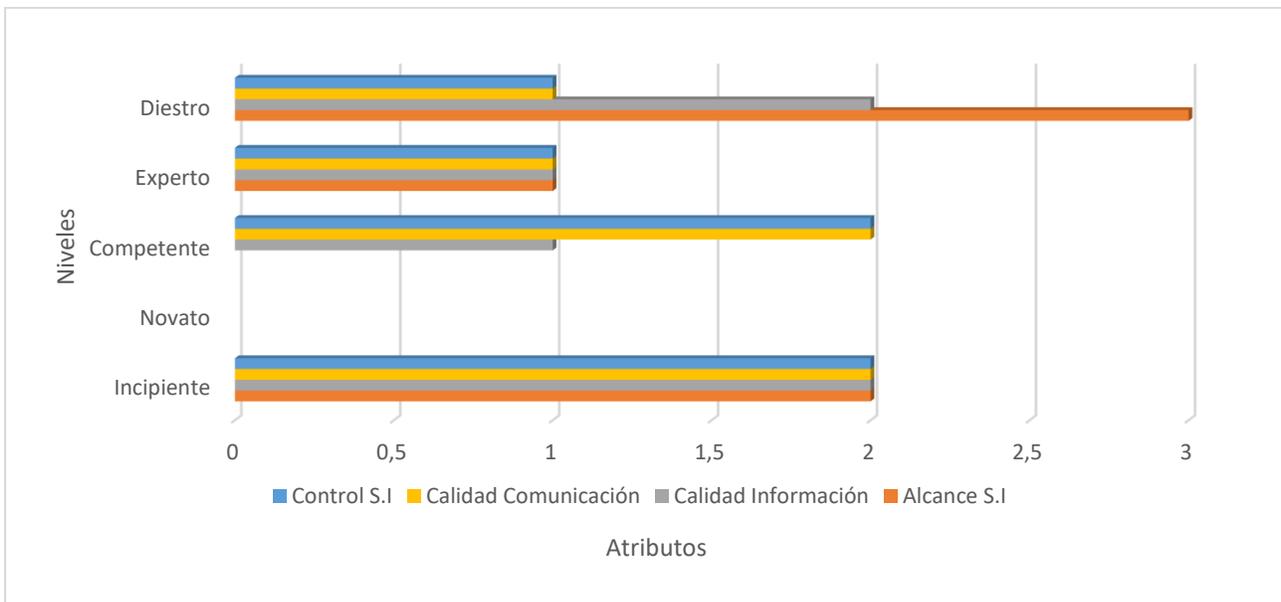
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Legal Notarial.

Gráfico 27:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



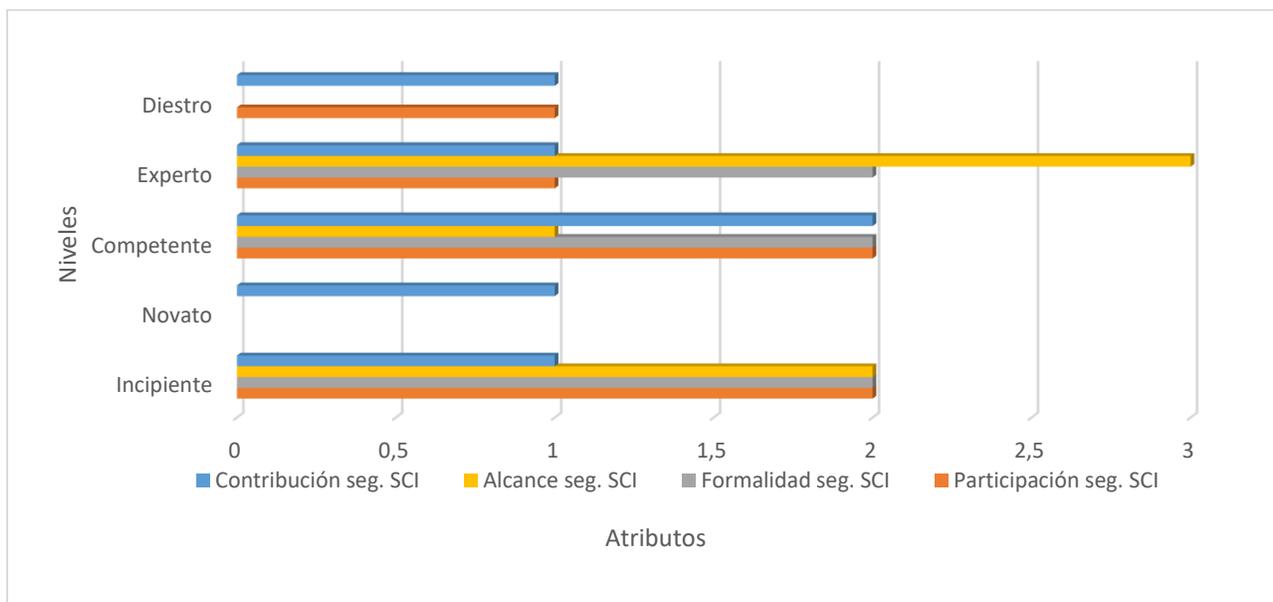
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Legal Notarial.

Gráfico 28:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Legal Notarial.

Gráfico 29:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Legal Notarial.

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad Legal Notarial para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Gestionar cursos de habilidades blandas. Comunicar de forma inmediata por parte de la jefatura al equipo de trabajo de las regulaciones institucionales. Conocer los resultados de las herramientas de Control Interno para anotar las debilidades, y mejorar en ese sentido
- **Ética:** Informar por medio de la jefatura de la unidad a los nuevos funcionarios el marco estratégico institucional. Promover a lo interno de la unidad los valores institucionales.
- **Personal:** Realizar un diagnóstico en la unidad para identificar las capacitaciones que contribuyan en el fortalecimiento de las habilidades y conocimiento para cada puesto. Realizar capacitaciones bajo la modalidad virtual por su facilidad de aplicación, para el funcionario. Promover la formación y actualización continua en materia de la gestión de la unidad. Promover en el equipo de trabajo la participación, armonía y motivación en la gestión de la unidad.
- **Estructura:** Promover reuniones con otras unidades para tratar procesos comunes para mejorar proceso evitando retrasos o retrabajo.

Valoración del Riesgo:

- **Marco orientador:** Programar en el plan de trabajo de la unidad la revisión de las acciones de mejora para su debido cumplimiento.
- **Herramienta para la administración de la información:** Realizar una reunión en donde se analice el histórico de riesgos. Analizar en la herramienta SEVRI los posibles riesgos asociados a la pandemia, que afecten la gestión de la unidad.
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):** Realizar reuniones con el equipo de trabajo para determinar y anticipar las condiciones de vulnerabilidad y reducir riesgos.
- **Documentación y Comunicación:** Realizar reunión de equipo de trabajo para analizar los mecanismos de documentación y comunicación utilizados en la unidad.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Realizar reunión de equipo de trabajo para analizar mecanismos para la innovación de temas atinentes a las actividades de control. Realizar reuniones de equipo de trabajo para exponer los principales objetivos a cumplir en las actividades de control. Incluir en el plan de trabajo de la unidad, la revisión y actualización de los procedimientos de la unidad.
- **Alcance de las actividades de control:** Analizar mecanismos para la búsqueda de medios innovadores para garantizar el cumplimiento de los objetivos, los cuales se traducen en actividades de control analizadas y documentadas. Programar en el plan de trabajo el seguimiento de las actividades de control de la unidad.
- **Formalidad de las actividades de control:** Realizar seguimiento y actualización de las actividades de control. Realizar revisiones periódicas de los procesos de la unidad con el objetivo de identificar posibles riesgos.
- **Aplicación de las actividades de control:** Programar en el plan de trabajo la revisión de las actividades de control, con el fin de que los funcionarios de la unidad tengan un mayor conocimiento de estas.

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Consultar sobre el estado de los sistemas actuales y el acceso a la información externa.
- **Calidad de la información:** Realizar reunión con el equipo de trabajo para valorar aspectos de mejora en la remisión de información a los usuarios. Generar los mecanismos relacionados con la normativa institucional, que regule la parte virtual.
- **Calidad de la comunicación:** Procurar que la comunicación que se utiliza en la unidad implemente los valores de transparencia, honestidad y motivación.
- **Control de los sistemas de información:** Realizar reuniones periódicas de equipo de trabajo en las cuales se divulguen los controles para asegurar la calidad de la información y comunicación que contribuyan a disminuir los riesgos. Establecer controles en la unidad que permitan que la información sea comunicada antes a los funcionarios que a los usuarios.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Distribuir el seguimiento del SCI de la unidad entre los funcionarios.
- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Establecer una autoevaluación de la unidad propia para valorar el nivel de avance en el Control Interno de la unidad y así poder dar seguimiento al Sistema de Control Interno.
- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Crear un seguimiento de forma permanente y constante, de forma que se puedan aplicar los mecanismos de control interno de forma periódica.
- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Realizar actividades semanales de seguimiento del SCI de la unidad.

Otros aspectos de interés

En la primera etapa se identifica que uno de los colaboradores de la ULN con el afán de completar el instrumento y que se diera por presentado indico como respuesta para los diferentes atributos de cada componente del Sistemas de Control Interno N/A.

Unidad de Servicios Notariales

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Servicios Notariales se tienen los siguientes datos:

Tabla 8

Unidad de Servicios Notariales, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|---------------------|------------|------------------|---|
| Ambiente de control | Compromiso | Competente | <p>Está en constante comunicación con sus subordinados de si se requieren cambios o necesidades de adecuación según las situaciones que se dan. Uso de controles y Divulgación de información del tema Tanto la jefatura como los funcionarios de la Unidad velamos por tratar de cumplir con un control al respecto.</p> <p>En nuestro departamento los funcionarios saben cuál es el objetivo de cumplir con las tareas encomendadas y existe apoyo en los objetivos institucionales, todos hacemos lo posible de ir más allá de nuestros deberes.</p> <p>Cada día sin importar cuantos estemos en la unidad, sean todos los funcionarios o solo 3 nos esforzamos al máximo por cumplir con el control interno, aprovechando los recursos disponibles, aunque a veces sean escasos.</p> <p>Existe apoyo para el proceso de crecimiento.</p> |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|-----------------------|------------------|------------------|--|
| | Ética | Competente | <p>Se comunica siempre al personal, los avances en temas de Control Interno</p> <p>En la unidad es de importancia mantener valores que nos lleven a ser mejores</p> <p>Todos conocemos lo que significa tener ética en el trabajo, trabajamos en base a ella, siempre dando más de lo que podemos y tratando de cumplir siempre con los usuarios y notarios, laborando con honradez, rapidez y excelencia.</p> <p>Falta de equipo para tener una mejor comunicación entre los funcionarios.</p> <p>Se fortalecen los valores, como por ejemplo la responsabilidad.</p> <p>"Se han establecido valores de trabajo, en el cual se indican la importancia de: La misión, La visión, código de ética y otros."</p> |
| | Personal | Competente | <p>Los compañeros de la USN asumimos la responsabilidad del puesto y nos ayudamos entre todos</p> <p>Se avanza constantemente en conocimiento.</p> <p>La DNN cuenta con personal capacitado y comprometido con las Políticas de Control Interno</p> <p>En el poco tiempo de laborar 1 mes exactamente, me he logrado de ver el compromiso que tenemos cada uno de nosotros como colaboradores y jefatura con sus responsabilidades.</p> <p>Cuando funcionarios teniendo una carga de trabajo extrema el Jefe apoya también en lo que se ocupa</p> <p>Se ha seleccionado personal que cumpla con las necesidades de la institución</p> |
| | Estructura | Competente | <p>En la USN se han propuesto cambios con base en las situaciones adquiridas para una mejor funcionalidad en los trámites y servicios</p> <p>Las unidades entre sí no se apoyan ni saben las funciones de cada una.</p> <p>separación de funciones incompatibles y los mecanismos de coordinación.</p> <p>Lo indicado.</p> <p>Mejorando la atención a pesar de tener sobrecarga de trabajo haciendo multitareas.</p> |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Experto | <p>Seguir indicaciones en este caso del riesgo al atender público, esto siempre se toma en cuenta todos los días.</p> <p>Incluso en esta época es evidente que la USN se ha adaptado, canalizando los riesgos e informando a los superiores como enfrentar no solo la pandemia de la mejor manera posible, sino, que velando por el desarrollo de los funcionarios y brindando un servicio de calidad a los notarios. La jefatura nos está comunicando constantemente</p> |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------------------|--|------------------|---|
| | | | La unidad de planificación ha implantado procesos para la investigación sobre la valoración de los riesgos. |
| | Herramienta para la administración de la información | Competente | Se nos informa por medio de cursos sobre la valoración de los riesgos. |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Experto | Actividad por medio de la computadora, revisando bien la información Se realiza por parte de las jefaturas con información a los empleados. Frecuentemente y de manera continua se evalúa la información sobre el sistema de valoración del riesgo. |
| | Documentación y comunicación | Experto | por medio de constante comunicación entre jefatura con el Registro Nacional de Notarios. Existe muy buena comunicación con la jefatura para las consultas respectivas Por medio de la actualización permanente, nos informan sobre los riesgos institucionales. |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Competente | Se incentiva el uso constante de controles para traslado y asignación de diversos documentos de la USN, así como el uso de los sistemas de cómputo. Es una información que no se comparte periódicamente se revisa y presentan informes sobre el tema. revisión de procedimientos Existe gran cantidad de controles cruzados con el fin de mejorar y poder respaldar las respuestas que se brindan Se tiene la información para una mejora en riesgos. |
| | Alcance de las actividades de control | Competente | Se utilizan carpetas compartidas de acceso de toda la unidad. Se remite documentación vía correo electrónico, y se documenta recepción por medio de firma física y digital. Se revisan y archivan controles, uso de papel de seguridad, y archivo de gestión. Falta de información, tema que sinceramente no tengo conocimiento Se cuenta con respaldo documental He logrado ver al respecto. |
| | Formalidad de las actividades de control | Competente | La institución está en mejora continua sobre este tema. Siempre tenemos reportes de respaldo para consultar el estado de un documento. Se conocen las actividades de control. |
| | Aplicación de las actividades de control | Experto | Los funcionarios tienen a cargo ciertas funciones establecidas y deben hacerse responsables de las mismas Falta de comunicación entre unidades sobres sus funciones el personal cumple con lo indicado en estos temas de Control Interno Se comunican y se ejecutan cambios tenemos nuestros controles. |

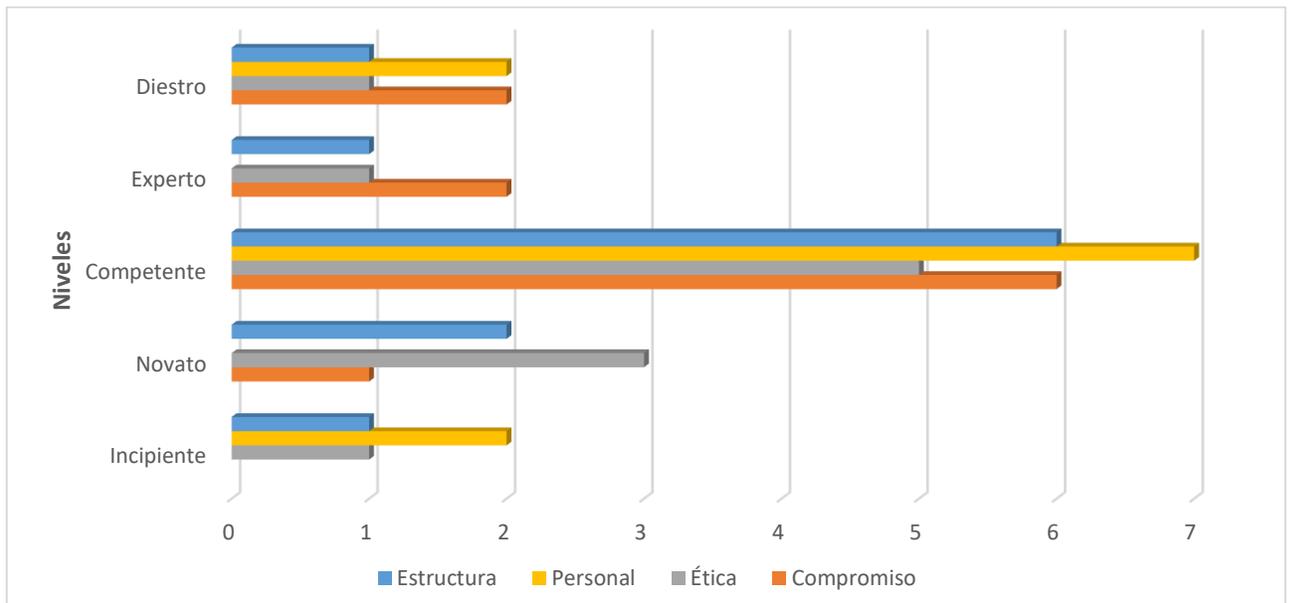
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|--|--|------------------|---|
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Experto | Siempre se utiliza el Sistema y los controles para un mejor desempeño y comunicación. Constante comunicación por diferentes vías y respaldo de la información por parte de la Unidad. Nuestro sistema existe muchas limitaciones o permisos lo que limita la información al usuario. Los sistemas de información son muy buenos, porque nos permite incorporar previsiones y decisiones necesarias. |
| | Calidad de la información | Competente | Se cuentan con sistemas confiables. Los sistemas son competentes para la obtención de información. |
| | Calidad de la comunicación | Competente | Se mantiene informado al funcionario por parte de las jefaturas buena comunicación. Nos comunicamos por teams por lo que hasta el momento ha sido una buena mejora. Se cuenta con la información necesaria Tenemos una buena comunicación para hacer llegar oportunamente la información. |
| | Control de los sistemas de información | Experto | Revisión de casos si se amerita para tener una información veraz. El Registro de Notarios cuenta con controles claros, así como los demás compañeros de la USN, lo que permite que se tenga información cruzada del procesamiento de los diferentes servicios urgente que se cambie el sistema actual ya que la información se encuentra incompleta la migración del sistema anterior no está completa. Los controles de los sistemas de información se revisan constantemente y se hacen las mejoras necesarias, para garantizar la calidad de la misma. |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Cada funcionario da seguimiento a su Área competente. Las jefaturas refuerzan temas de control interno así debe de ser. Se maneja de la mejor forma posible. |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Se informa al funcionario de los informes y avances presentados. Se busca tener en mayor control cada actividad para mejora de la labor institucional. |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | "Los seguimientos se realizan por medio de circulares e instrucciones por parte de la jefatura. La actividad se controla a través de informes mensuales por parte de los funcionarios." Las jefaturas comunican e integran al colaborador Se llevan a cabo de la mejor forma posible los procedimientos. El seguimiento del control interno se ha implantado por medio de la documentación de procesos, para que los funcionarios apliquen las actividades correspondientes. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------|---|------------------|---|
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | "Se trabaja con carpetas virtuales, a las cuales tenemos acceso todos los funcionarios de la Unidad. Se aprovechan los medios electrónicos y firma digital para el comunicado de información. La USN se apoya en código notarial, lineamientos, requisitos y reglamentos institucionales para brindar información." Es una herramienta muy valiosa para la mejora continua de la institución siempre se trata de implementar algo si algo fallara. Es una herramienta de importancia. |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales.

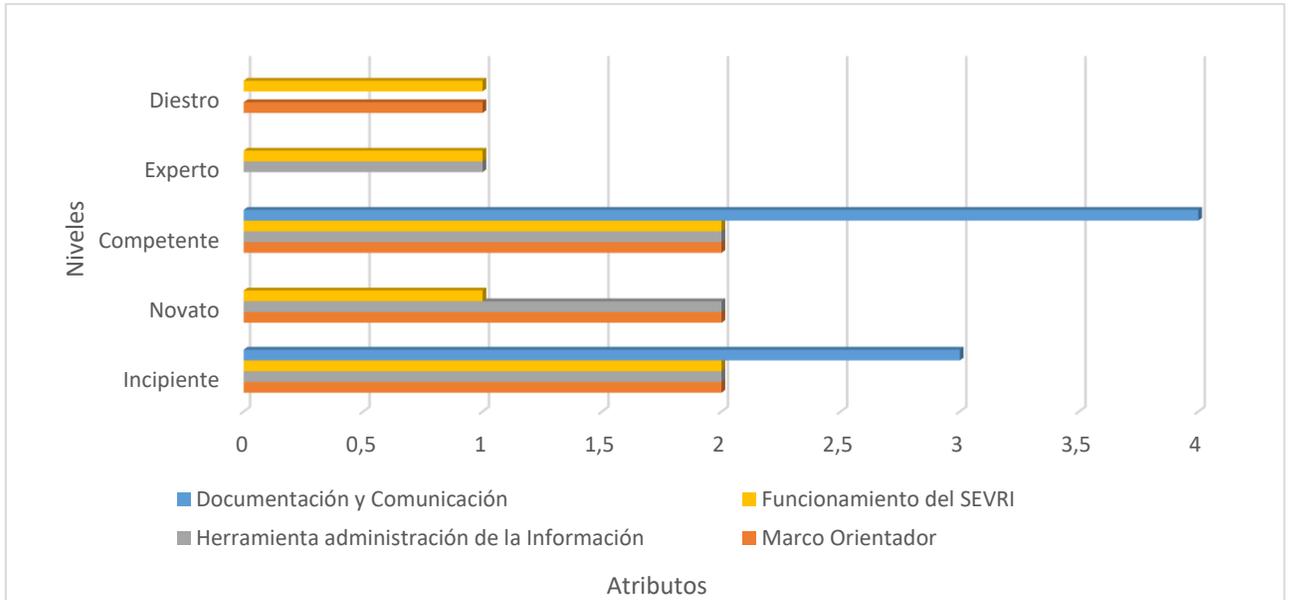
De conformidad con la información anterior por cada componente del Sistema de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados, que se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 30:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



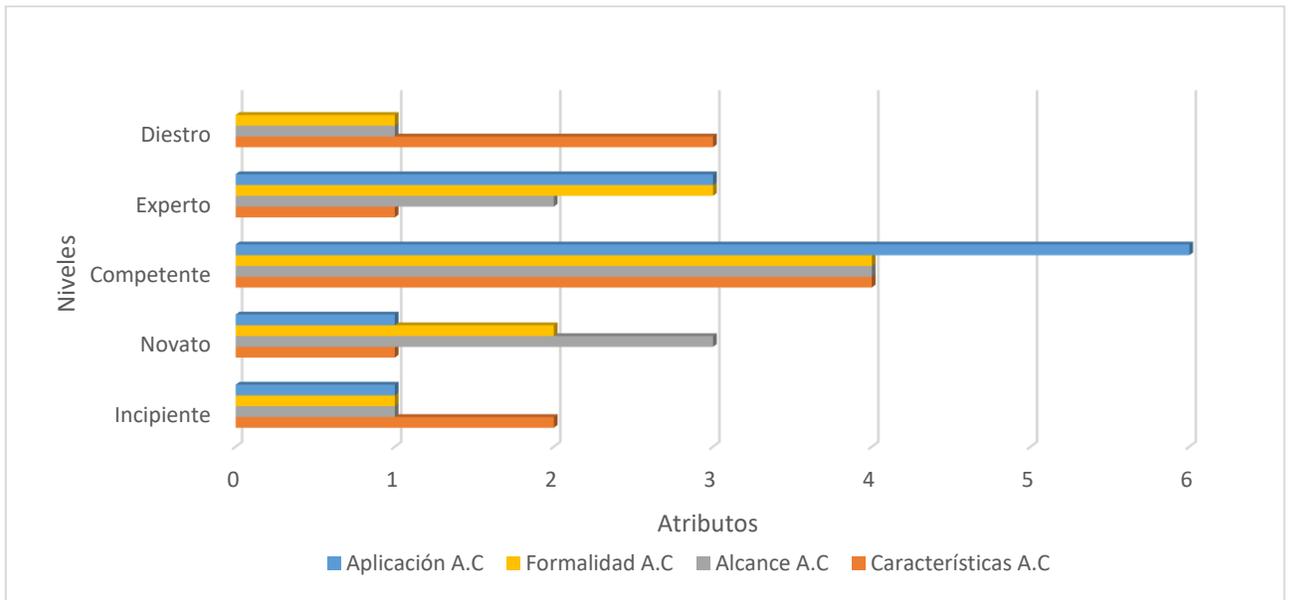
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales.

Gráfico 31:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



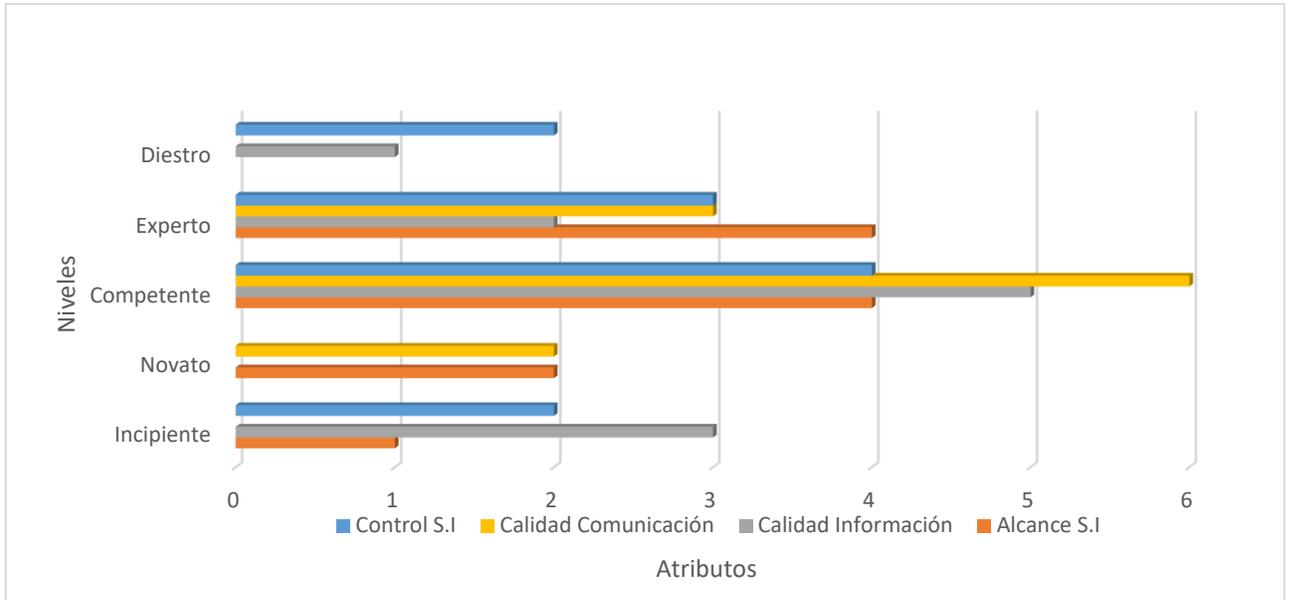
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales.

Gráfico 32:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



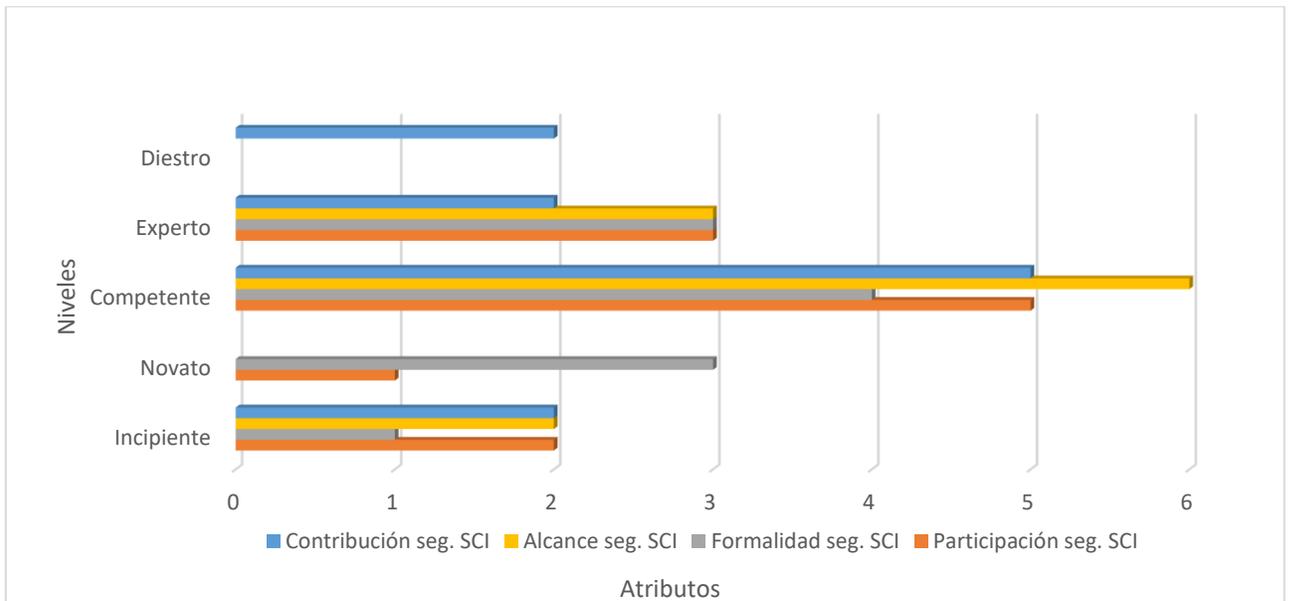
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales.

Gráfico 33:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Sistemas de Información del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales.

Gráfico 34:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales.

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad Servicios Notariales para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno.

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Realizar un diagnóstico con el equipo de trabajo de la unidad para determinar las oportunidades de mejora para los servicios que se prestan a los usuarios. Mediante reuniones con el equipo de trabajo identificar las debilidades que están presentando los usuarios a la hora de realizar los trámites, con el fin de gestionar en coordinación con Comunicación videos educativos para que los usuarios sepan cómo hacer sus trámites. Programar en el plan de trabajo de la unidad actividades relacionadas con el Control Interno de la unidad.
- **Ética:** Programar en el plan de trabajo de la unidad la revisión periódica de los manuales de procedimiento, con el fin de identificar oportunidades de mejora y evitar su desactualización. Mediante reuniones con el equipo de trabajo propiciar espacios para intercambiar la percepción que tienen los funcionarios sobre la ética en la gestión de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno.
- **Personal:** Programar en el plan de trabajo actividades en las cuales se les informe a los funcionarios de otras unidades en que consiste la gestión sé que realiza en la USN. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Mediante reuniones de equipo determinar el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios sobre las funciones del sistema, con el fin de programar capacitaciones que mejoren el conocimiento sobre el mismo.
- **Estructura:** Analizar mediante reunión de equipo la viabilidad de que los funcionarios de la USN puedan acceder a más información en sistema. Coordinar con otras unidades de la DNN oportunidades de apoyo cuando la demanda de prestación de servicios al usuario lo requiera. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo actividades en coordinación con otras unidades de la DNN con las cuales se pueda compartir sobre la gestión que realizan en cada unidad. Informar al personal ante cualquier cambio que se presente en la gestión de la unidad

Valoración del Riesgo:

- **Marco orientador:** Informar al personal de la implementación de las acciones de mejora en la gestión de la unidad y de sus resultados. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo de la unidad actividades que faciliten el entendimiento de la herramienta SEVRI en sus diferentes etapas a los funcionarios de la USN. Se puede abarcar con la acción anterior.

- **Herramienta para la administración de la información:** Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo de la unidad actividades que faciliten el entendimiento de la herramienta SEVRI en sus diferentes etapas a los funcionarios de la USN.
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):** Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades periódicas que permitan informar a los funcionarios del avance de las medidas de administración de los riesgos de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad los seguimientos periódicos de los riesgos que se administran y controlan en la USN. Comunicar periódicamente a los funcionarios sobre los riesgos que se administran, su nivel residual y cumplimiento de las medidas de administración.
- **Documentación y Comunicación:** Incorporar al proceso del SEVRI de cada año la participación de todos los funcionarios de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades periódicas que permitan informar sobre la documentación de las medidas de administración de los riesgos de la unidad. Informar a los funcionarios la ubicación de la documentación correspondiente a los riesgos que se administran en la USN.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Programar en el plan de trabajo revisiones periódicas de los riesgos que se administran y la inclusión de otros posibles riesgos que podrían afectar el cumplimiento de la gestión de la USN. Informar mediante reuniones de equipo de trabajo si las actividades de control de la unidad son preventivas o correctivas. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Construir actividades de control con la participación de los funcionarios que permitan la revisión periódica de los procesos de la USN.
- **Alcance de las actividades de control:** Utilizar los resultados obtenidos en la aplicación de las actividades de control en los ajustes pertinente en la programación de la gestión de la unidad de un periodo a otro. Mediante reuniones de equipo de trabajo informar sobre sobre las actividades de control y su alcance en la gestión de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Incluir en el plan de trabajo actividades de control referidas al mantenimiento y la verificación de documentación y registros sobre la gestión de la unidad se mantengan actualizadas.
- **Formalidad de las actividades de control:** Analizar mediante reunión de equipo trabajo la posibilidad de que los funcionarios de USN puedan acceder a más carpetas e información según su puesto de trabajo. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Analizar las actividades de control

mediante reunión de equipo trabajo, con el fin de determinar su impacto y alcance en la gestión de la unidad.

- **Aplicación de las actividades de control:** Programar en el plan de trabajo actividades de información a los funcionarios sobre la aplicación de las actividades de control en la gestión de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. Asignar a diferentes funcionarios como responsables de la ejecución y seguimiento de las actividades de control de la unidad. Programar en el plan de trabajo la revisión de las actividades de control, con el objetivo de que se mantengan actualizadas.

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Fortalecer los mecanismos de comunicación para incentivar a los usuarios a realizar sus trámites y consulta de información por estos medios. Coordinar con la oficina de comunicación para informar constantemente a los usuarios de temas de importancia. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno.
- **Calidad de la información:** Analizar en reunión de equipo la pertinencia de que los funcionarios de la unidad dependiendo de su puesto de trabajo puedan acceder al control de información del sistema y que les permita realizar cambios en la gestión que realizan. Coordinar con la oficina de comunicación para mantener informados a los usuarios sobre los requisitos, así como de los procesos que deben tramitar ante la DNN. Analizar en reunión de equipo de trabajo el grado de oportunidad de la información que se utiliza en la gestión de la unidad. Analizar mediante reunión de equipo de trabajo cómo se está recopilando la información en la gestión de la unidad. Analizar en reunión de equipo de trabajo las posibles mejoras que se pueden implementar en la información de la gestión de la unidad.
- **Calidad de la comunicación:** Analizar mediante reunión de equipo de trabajo la agilidad y rapidez con que se transmite la información de la gestión de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno. Analizar periódicamente mediante actividades de trabajo en equipo la calidad de la información que se genera en la gestión de la unidad, con el objetivo de mejorarla continuamente. Analizar en reunión de equipo de trabajo la posibilidad eliminar el servicio de Centro De Atención Telefónica, y sustituirlo por otros mecanismos electrónicos que permitan mayor acceso de información a los usuarios. Coordinar reunión con cada jefatura de unidad de la DNN para analizar la posibilidad de que en cada unidad se designe a un funcionario para que reciba la documentación, y evitar que sea canalizada por la USN.
- **Control de los sistemas de información:** Analizar la posibilidad de solicitarle a la UTIC que la base de datos institucional (RNN) para acceder a la información pueda tener mayor capacidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno. Determinar mediante reunión de equipo de trabajo

si la información que se genera en la gestión de la unidad cumple con el principio de justo a tiempo así los usuarios. Analizar en reunión de equipo de trabajo las posibles mejoras que se pueden implementar en la información de la gestión de la unidad.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Que todos los funcionarios de la unidad puedan dar seguimiento al sistema de control interno por medio de reuniones periódicas, en las cuales se expongan los resultados obtenidos. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno. Mediante reunión de equipo de trabajo programar en el plan de trabajo, que todos los funcionarios puedan dar seguimiento a las actividades de control de la unidad.
- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno. Establecer un mecanismo que garantice que las instrucciones que se brinden a los funcionarios por parte de la jefatura sean específicas y bien orientadas con el fin de lograr los objetivos de la unidad.
- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Dar seguimiento al sistema de control interno con todos los funcionarios de la unidad por medio de reuniones periódicas, en las cuales se expongan los resultados obtenidos. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan mantener informados a los funcionarios del seguimiento de cumplimiento de las medidas de administración de los riesgos que se administran en la USN. Efectuar reuniones periódicas previamente programadas en el plan de trabajo, en las cuales la jefatura brinde supervisión al seguimiento de cumplimiento de las acciones de mejora y medidas de administración por cada funcionario responsable de su implementación.
- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Revisar en reunión de equipo de trabajo que todas las normativas y acuerdos estén accesibles en la página web de la DNN y la carpeta compartida DIRECCIONNACIONALNOTARIADO y de acceso a todos los funcionarios de la USN. Identificar mediante reunión de equipo de trabajo los temas en los cuales los funcionarios de la USN no tienen conocimiento para programar en el plan de trabajo capacitaciones enfocadas en fortalecer a los funcionarios y que a la vez mejore la gestión de la unidad. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades que permitan profundizar en temas de Control Interno. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan mantener informados a los funcionarios del seguimiento de cumplimiento de las medidas de administración de los riesgos que se administran en la USN.

Otras impresiones manifestadas

En la primera etapa se identifica que uno de los colaboradores de la Unidad de Servicios Notariales indico el nivel de madurez y no las acciones de mejora y los instrumentos de respaldo de la respuesta para los diferentes atributos de cada componente del Sistema de Control Interno. La aplicación de esta etapa por parte de los colaboradores de la unidad fue un tanto complicada, por cuanto al 15 de setiembre solamente 2 de las colaboradoras habían realizado sus aportes, razón por la cual se determinó la importancia de ampliar dos días más para que pudieran brindar los aportes; sin embargo, poco antes de terminar la jornada laboral del 17 de setiembre se recibieron manifestaciones al ser las 14:56 horas indicando que no realizarían el modelo por cuanto "No puedo ingresar al Link, lo siento", pese a que habían contado al momento con 13 días naturales para aplicar el modelo. Posterior a algunas gestiones entre la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional y de la Unidad de Servicios Notariales el día 18 de setiembre la totalidad del equipo remitió sus aportes.

Unidad Administrativa

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad Administrativa se tienen los siguientes datos:

Tabla 9
Unidad Administrativa, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|---------------------|------------|------------------|---|
| Ambiente de control | Compromiso | Incipiente | "Hay funciones delegadas que son competencia directa del jerarca y están delegadas en otros. En materia de contratación administrativa aún hay perfiles o competencias que definir" Seguimiento mediante reuniones, correos, recordatorios. "Se realizan reuniones mensuales donde se tocan estos temas. Se delimita la responsabilidad de cada funcionario en los procesos que cada uno maneja Se desarrollan actividades de mejora para cumplir con los plazos establecidos en los sistemas de controles internos" En el equipo de trabajo demuestre la existencia del compromiso con el control interno En varias situaciones a nivel institucional, he notado falta de claridad en temas que le competen a las diferentes unidades, la falta de controles, la falta de capacitación de personal y jefaturas provoca que la DNN no esté alineada en muchos conceptos importantes dentro de la función pública, la entrada y salida del personal debe ser controlada y los insumos que dejan o reciben el puesto. En mi criterio estamos en dicho estado porque evidentemente si tenemos iniciativas para mejorar el control interno e |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|-----------------------|------------------|------------------|---|
| | | | introducir a la organización en este tema, pero se tienen que generar controles cruzados para revisar la aplicación del mismo, |
| | Ética | Competente | <p>No todos los funcionarios actúan de la misma forma.</p> <p>El cumplimiento del cronograma de charlas o capacitaciones en el tema de ética por parte de la Unidad de Planificación permite a los funcionarios tener presente y mantenerse actualizados al respecto el compromiso demostrado por la mayoría de los funcionarios demuestra que cuentan con buenas bases éticas por voluntad propia.</p> <p>Tengo poca experiencia en la institución, considero que en lo poco que he compartido, la gente está matriculada con la temática de los valores éticos.</p> |
| | Personal | Novato | <p>Los procedimientos actuales de Recursos Humanos son básicos.</p> <p>Se podrían mejorar los servicios si se contara con el personal suficiente para dicha labor.</p> <p>Los funcionarios cumplen con sus funciones de gran manera y con experiencia en el área correspondiente.</p> <p>El proceso de selección de personal es transparente asegurando que el personal cumpla con los requisitos necesarios para el desempeño de sus funciones.</p> <p>En materia de talento humano, la oficina de Recursos Humanos se tiene que supeditar a las ternas remitidas por el Servicio Civil y puede tener tres candidatos, pero ninguno tal vez con experiencia en la materia, de ahí que existe un claro desgaste en la curva de aprendizaje, siendo esta etapa un claro indicador de riesgos de cometer errores y que muchas de habilidades deben ser potenciadas con capacitación y la motivación del personal por parte de la institución.</p> |
| | Estructura | Competente | <p>Creación de procedimientos</p> <p>Se ha logrado delimitar las funciones con el personal que se cuenta</p> <p>Comunicación abierta y transparente entre funcionarios</p> <p>los puestos de trabajo deberían ser acorde a sus funciones.</p> <p>En temas de control interno algunos procesos son unipersonales y por lo tanto que no existe la revisión como un medio de aseguramiento de la detección de inconsistencias y errores, la revisión no existe, algunos colaboradores no tienen otros funcionarios que se involucren en las diferentes etapas para que no solo una persona haga todo el proceso.</p> |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Incipiente | <p>Los riesgos están definidos, pero hace falta un mayor compromiso de seguimiento</p> <p>En la unidad se cumple con todos los modelos de valoración de riesgo y basados en la normativa, se realizan las actividades en función de las mejoras que ayuden a la consecución de los objetivos de la institución</p> <p>Capacitación al personal divulgación de información a través del correo institucional</p> <p>la percepción de los temas no es tomada por todos de la misma manera.</p> |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------------------|--|------------------|--|
| | | | <p>El riesgo es un actor que he notado en poca experiencia en la DNN, esta minimizado, la creencia de que la institución es una isla y que hasta ahora se está alineando con las políticas del Gobierno Central, ha provocado que se hayan tomado decisiones incorrectas en materia de compras y gestión de procesos críticos</p> |
| | Herramienta para la administración de la información | Incipiente | <p>Por medio de SEVRI se conocen los diferentes riesgos de la unidad y de esa manera poder combatir el riesgo con diferentes alternativas Mediante capacitación se le da a conocer al personal la herramienta que administra la información sobre riesgos, también a través de la divulgación de información por medio del correo institucional es importante cuando se cuenta con el apoyo de los jefarcas en facilitar la información. Se tiene que mejorar el alcance del SEVRI, ya que en mi criterio muchos colaboradores no tienen una relación directa con la herramienta y su experiencia no viene a quedar manifestada en dicha herramienta, quedando</p> |
| | Funcionamiento del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Incipiente | <p>Todas las Unidades con sus respectivas jefaturas y en conjunto con sus subalternos deben realizar la herramienta SEVRI, no es de forma aislada. Seguimiento mediante reuniones, correos, recordatorios. Mediante el instrumento tipo cuestionario cada unidad evalúa sus riesgos y los mantiene actualizados en la herramienta. Tengo poca experiencia en la DNN, por lo tanto, no tengo criterio ampliado para dar sobre este tema, se ha recibido una capacitación breve de la existencia de esta herramienta.</p> |
| | Documentación y comunicación | Competente | <p>No hay una comunicación de forma general, de los riesgos a nivel institucional. Recordatorios constantes. Se maneja una carpeta compartida donde se archivan la información referente a los riesgos para prevenir que estos se materialicen. Mediante procedimientos y políticas que permitan al personal documentar y comunicar.</p> |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Novato | <p>No existe una integración a la gestión, respuesta a riesgos, costo-beneficio, viabilidad, documentación y divulgación. Seguimiento constante. Se verifica que las actividades de control de riesgo sean funcionales Manuales de procedimientos, políticas institucionales reglamentos informar a los subordinados de las nuevas actividades que le serán asignadas. El criterio no me alcanza para emitir un criterio ampliado, considero que existen mucha iniciativa por parte de la Administración por incentivar estas actividades.</p> |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|-------------------------|--|------------------|--|
| | Alcance de las actividades de control | Competente | No se encuentran inmersos en toda la gestión de la institución. Seguimiento mediante reuniones, correos. Divulgación de información a través de las capacitaciones para la actualización de la información relacionada al tema. En mi poca experiencia, considero que, a nivel interno de la unidad, se busca el resguardo. |
| | Formalidad de las actividades de control | Incipiente | Accesibilidad a la información. Las actividades de control son validadas por la unidad competente dentro de la institución. Sesiones, reuniones, capacitaciones. Charlas. Desconozco de esta práctica, por el poco tiempo en la institución. |
| | Aplicación de las actividades de control | Novato | No es la cultura institucional Seguimiento mediante reuniones, correos, recordatorios. Cada miembro de la unidad está claro en cómo aplicar toda actividad que permita controlar los procesos de la unidad asegurar que los mecanismos instaurados sean acordados entre ambas partes. Dentro de la poca experiencia por tiempo laborado, si he notado que la unidad a la pertenezco sugiere reforzar las actividades de control y la jefatura esta anuente a escuchar todas las iniciativas y mejorar todas las actividades posibles y la estandarización de procesos. |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Incipiente | Falta mejorar. Se utilizan buenos sistemas. Sistema de información oportuna y clara. Debo indicar que considero que los sistemas de información deben ser manejados y administrador por la UTIC , he notado mi experiencia como Proveedor Institucional que algunas unidades se aventuran en primera instancia solicitar presupuesto para adquirir sistemas sin tener la competencia para efectuar estas contrataciones , y que revisando algunos resultados esto resulta grave porque no se tiene claro el alcance de las responsabilidades como administrador del contrato y las responsabilidades que se le tienen que exigir a la empresa que resulta adjudicada. |
| | Calidad de la información | Novato | Falta mejorar algunos de los sistemas facilitan el acceso a la información. Objetivos institucionales claros aplicables por cada funcionario la recopilación de la información y la importancia de suministrarla a los demás. Siguiendo mi criterio, la poca permanencia en la DNN, no me da un criterio global de algunas unidades y los servicios o funciones que les competen y que la información que deben circular es la idónea o no. Sería una consideración muy general que me dice que he recibido poca información de algunas unidades, pero puede responder a la coyuntura o su organización o metas |

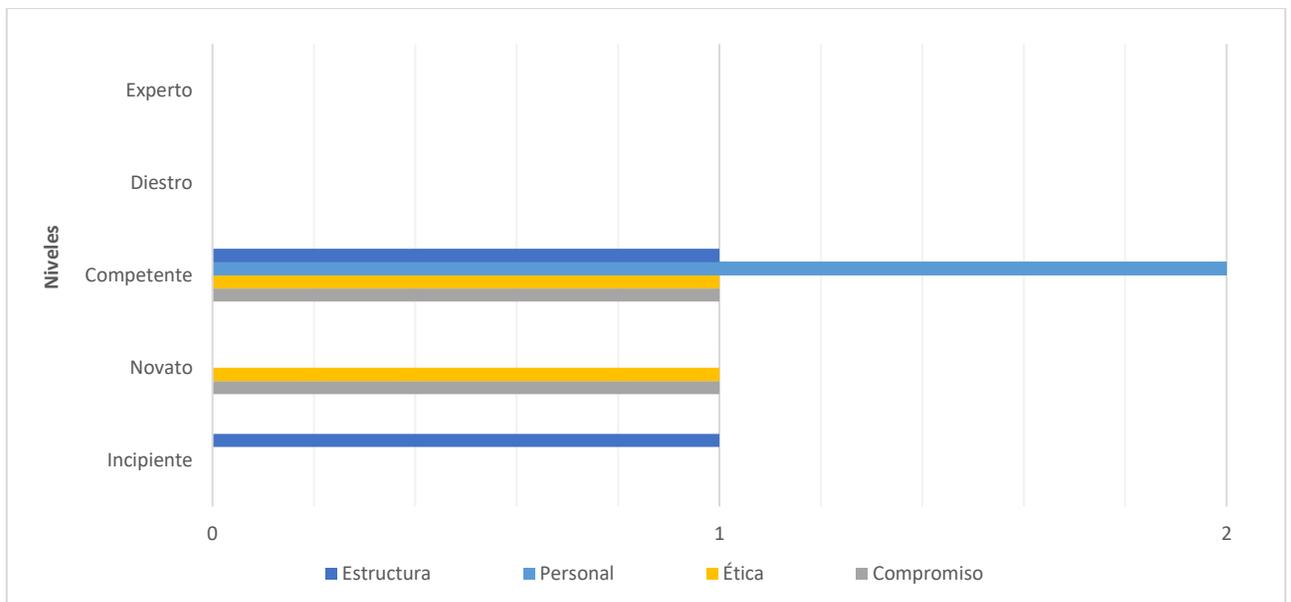
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|--|--|------------------|---|
| | Calidad de la comunicación | Competente | Es muy básico sistemas de información accesibles Claridad por parte del personal de mantener una comunicación oportuna |
| | Control de los sistemas de información | Novato | Buenos accesos a bases de información. Los sistemas de información de la unidad permiten al funcionario ejecutar su labor con seguridad Buscar la mejora continua como persona y departamento Todavía existen procesos que se realizan fuera de un gestor documental, que pueden provocar pérdidas valiosas de información y que adicionalmente puede perderse información de fechas y responsables |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Novato | La participación se da, pero no a muchos les gusta la materia cada uno conoce sus actividades y riesgos y da los seguimientos Claridad en cada participante en la ejecución de sus funciones no tener que esperar que el seguimiento periódico sea pedido por el jerarca. En el poco conocimiento del manejo en la DNN, se nota que existen esfuerzos para que haya un seguimiento del control interno, pero no capacitaciones formales externas con casos existo o formas de comparar que la DNN tiene un trabajo al respecto, nos quedamos con lo interno |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | Las herramientas no son flexibles. Hay compromiso por parte de los involucrados El presente cuestionario es una muy buena herramienta que permite el seguimiento de los Sistemas de Control Interno. El seguimiento de control interno es una cultura respaldada con actividades que colaboran a reforzarla y la búsqueda del mejoramiento de los procesos, la Jefatura permite esa retroalimentación de mejora y eso colabora que no haya obstáculos para incentivar la búsqueda de nuevas formas de mejorar el seguimiento del SCI. |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | Se realizan seguimientos de forma trimestral. Constante seguimiento. Supervisión por parte del titular subordinado permitiendo ejercer las actividades al funcionario de modo que se pueda lograr objetivos establecidos. El seguimiento permite que todos los funcionarios sepan los alcances de la eficiencia y eficacia de sus labores para el logro de sus objetivos, pero considero que muchas ocasiones el riesgo de que solo exista una persona en un proceso provoca recargas en la jefatura inmediata o en todo caso la ausencia del titular puede provocar que se paralice un proceso en la DNN. |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | "Se implementan las mejoras según aparezca el riesgo" Todos los días se da seguimiento con el trabajo diario. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------|----------|------------------|---|
| | | | Herramienta como el cuestionario al Sistema de Control Interno permite seguimiento control y evaluación a riesgos y actualización a sistemas de control interno |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

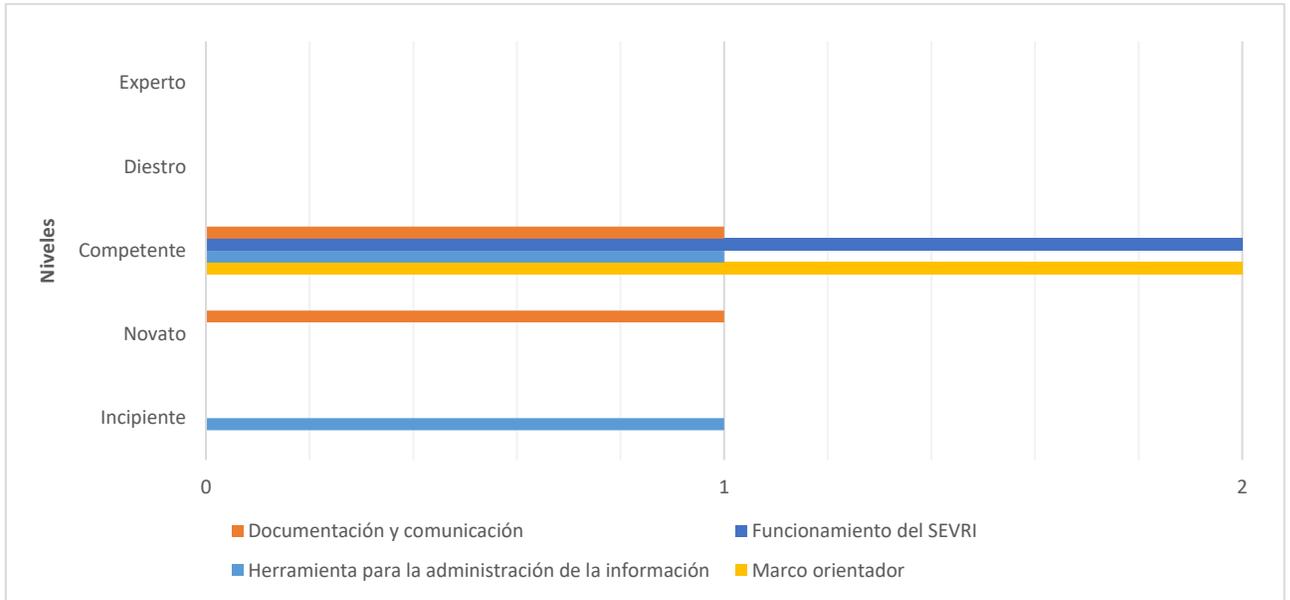
De conformidad con el total de los resultados por componente, se obtiene los siguientes resultados:

Gráfico 35:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



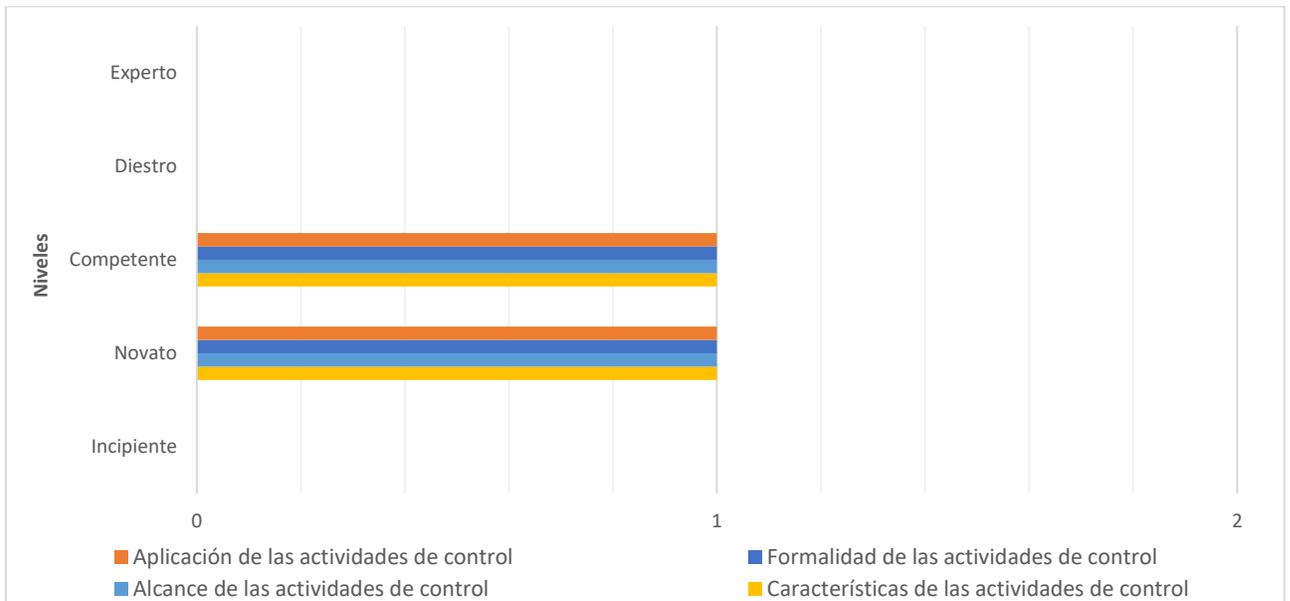
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

Gráfico 36:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



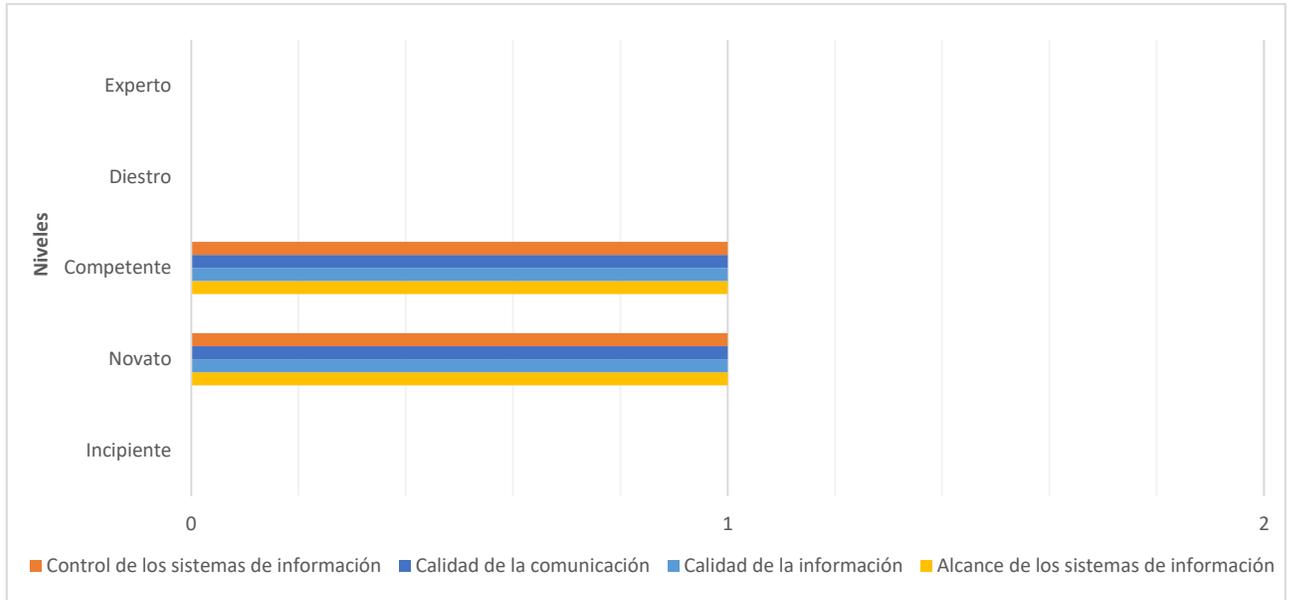
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

Gráfico 37:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



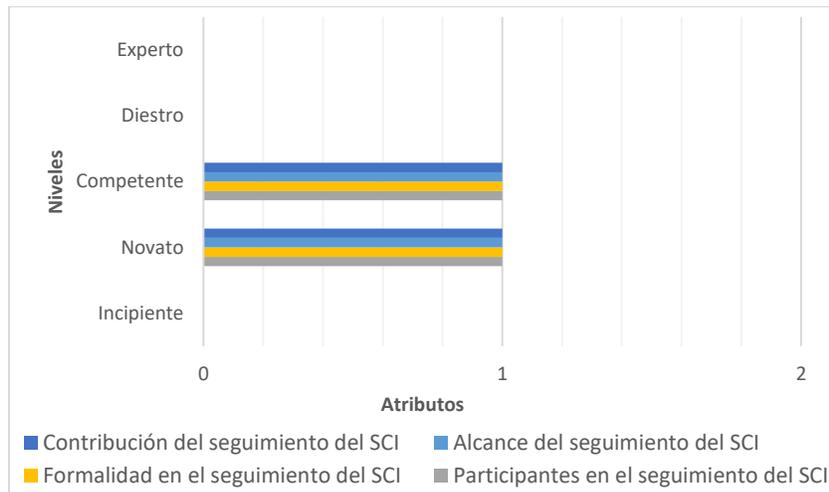
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

Gráfico 38:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

Gráfico 39:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad Administrativa para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Elaborar una capacitación interna con el equipo de trabajo, en la cual se analicen los conceptos de Control Interno establecidos para la Dirección Nacional de Notariado que se encuentran en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).
Revisar y comunicar a todo el personal el alcance de las delegaciones.
Realizar reuniones mensuales.
Mejorar los canales de información, que sea más explícita y sencilla.
Revisar los reglamentos internos y se busca implementar cambios que ayuden a la mejora del funcionamiento de la institución.
Dar actualizaciones al equipo de Unidad Administrativa por medio de capacitaciones.
Revisar las funciones de la Unidad Administrativa para garantizar que las mismas se encuentran dentro de sus competencias y marco de legalidad, con la finalidad de no asumir compromisos o gestiones sin la expertis necesaria.
- **Ética:** Estableces a lo interno de la unidad un sistema de comunicación para temas delicados de ética.
Proponer y coordinar charlas y capacitaciones relacionadas con la ética.
Asignar a una persona de la unidad que vele y se preocupe que los demás funcionarios tengan precedente los valores éticos.
- **Personal:** Fortalecer el área de Recursos Humanos con funcionarios con experiencia en psicología.
Asignar nuevos recursos a la Unidad.
Contar con más personal en Recursos Humanos.
Terminar el Concurso Interno.
Motivar al personal de manera que este se identifique con la Institución.
Velar por que los funcionarios al momento de ser elegidos cumplan con los requisitos incluyendo también otros aspectos como la lealtad a la institución.
Realizar contrataciones que puedan potenciar habilidades y capacitaciones con orientación más transversal que involucren a todas las jefaturas o personal con grado de coordinación.
- **Estructura:** Promover desde el área de Recursos Humanos y según las necesidades institucionales, una estructura funcional que se adapte a la realidad de la Institución.
Capacitar a los funcionarios sobre los trámites que se manejan en las diferentes unidades.
Mantener motivado al personal para que este siempre sienta que la institución maneja una comunicación de puertas abiertas.
Dar mayor libertad a los subalternos al momento de tomar decisiones.

Instaurar controles en los procesos.

Valoración del riesgo:

- **Marco orientador:** Establecer nuestras propias regulaciones y políticas sobre el particular.
Priorizar el control interno dentro de las funciones.
Asegurar que se cuente tanto con un respaldo de documentos tanto físico como digital.
Ajustar las políticas institucionales relacionadas con procesos de la Unidad Administrativa.
Elaborar un programa de capacitaciones de la unidad que incluya temas de Control Interno.
Alinear a la Dirección Nacional de Notariado dentro de los procesos del Gobierno Central en la materia de la Unidad Administrativa.
- **Herramienta para la administración de la información:** Comunicar toda gestión que se realice en la unidad respecto a las herramientas de control interno a todo el equipo.
Validar con todo el equipo de la Unidad Administrativa, dejando evidencia de ello, los mecanismos para administrar y controlar los riesgos que aplica la unidad.
Actualizar la información relacionada con los riesgos de la unidad mediante las charlas y capacitaciones.
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):**
Sistematizar la información que suministra el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional y ajustar las medidas para la administración de riesgos.
Mejorar los procedimientos y mecanismos de control.
Establecer un mecanismo de la unidad que garantice que la comunicación clara y transparente para poder combatir los riesgos.
Mantener la revisión periódica, con la participación de los involucrados en el caso del riesgo determinado cuando las autoridades competentes están al tanto de los riesgos y su seguimiento para dar solución.
Gestionar capacitación externa sobre control interno y mejores prácticas.
- **Documentación y comunicación:** Realizar al menos con las Jefaturas, una presentación a nivel institucional de los principales riesgos identificados que afectan el quehacer la Unidad Administrativa.
Realizar charlas para ubicar a los compañeros de la Unidad Administrativa que no manejan la terminología.
Contar con equipos de trabajo para dar una buena respuesta a la documentación que entra tanto interna como externa.
Difundir al resto de la institución las actividades realizadas para prevenir que se materialicen riesgos de la Unidad Administrativa.
Mantener actualizados las políticas y procedimientos de la Unidad Administrativa para la prevención de riesgos.

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Mejorar las actividades de control existentes e implementar las restantes.
Brindar un mayor acompañamiento en la ejecución de tareas.
Divulgar a toda la Institución temas relevantes de la Unidad Administrativa para que no se pierda dicha información en los niveles superiores.
Promover actividades que permiten la detección oportuna de riesgos.
Consultar otras unidades los impactos de ajustes en los procedimientos de la Unidad Administrativa de previo a su implementación.
- **Alcance de las actividades de control:** Solicitar a la Administración y la Unidad de Planificación Institucional que comuniquen de forma directa a todos los colaboradores la información que se sistematiza.
Establecer un mecanismo que garantice mayor compromiso con el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) por parte del equipo de la Unidad Administrativa.
Elaborar un formulario más claro para el cuidado de los activos de cada funcionario y que cada uno cuide esos patrimonios.
Las actividades de control deben mantenerse e informarse claramente a los funcionarios en una forma de disminuir riesgos relacionados al tema.
Velar por las vigencias de los controles internos.
- **Formalidad de las actividades de control:** Capacitar y fortalecer las capacidades y conocimientos del funcionario que actualmente se encarga del control interno de la Unidad Administrativa.
Mantener al personal informado en los temas de control interno.
Continuar incentivando al personal que sea participe en la elaboración de la documentación relacionada al tema de las actividades de control.
Poner al alcance de todos los funcionarios de la Unidad Administrativa lo referido a las actividades llevadas a cabo para fortalecer el Sistema de Control Interno y no limitarse a que solo algunas actividades estén documentadas.
- **Aplicación de las actividades de control:** Corroborar que, en los procedimientos recién actualizados, están incluidos las actividades de control.
Establecer actividades en el plan de trabajo de la unidad para fomentar la mejora continua.
Solicitar al colaborador encargado de cada actividad o proceso la fecha para entregar dicha labor.

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Comunicar a todos los colaboradores el resultado de la unificación de la información en una sola herramienta.

Mejorar la accesibilidad a la información de la Unidad Administrativa.

Actualizar constantemente el sistema de información de la Unidad Administrativa.

Calidad de la información: Realizar la sistematización de la información de la Unidad Administrativa.

Mejorar algunos de los sistemas utilizados para el registro, control, administración y custodia de la Unidad Administrativa.

Establecer los mecanismos que garanticen que el personal de la Unidad Administrativa está comprometido a mantener actualizados los sistemas de información.

Ejecutar un plan de capacitación de la unidad para que todos sus integrantes conozcan los procesos y necesidades de esta.

Calidad de la comunicación: Fortalecer las líneas de comunicación para que llegue a todos los colaboradores completa y precisa.

Modernizar los sistemas de información de la Unidad Administrativa.

Mantener siempre disponibles los canales de comunicación.

Girar una instrucción que garantice que los subordinados respeten los canales establecidos y que no apliquen excepciones dañando la transparencia de los procesos de la Unidad Administrativa.

Planificar solicitudes de información con plazos que estén en el gestor documental de la unidad evidenciados y recordatorios que colaboren a la respuesta efectiva.

Control de los sistemas de información: Sistematizar la información generada en materia de Control Interno.

Mejorar las bases de información de la unidad.

Mantener siempre al alcance del personal los controles.

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Gestionar un instrumento para garantizar mayor compromiso por parte de los funcionarios de la Unidad Administrativa, ya que es responsabilidad de todos cumplir con el control interno.

Continuar con el seguimiento continuo y comunicarlo a todo el equipo de la Unidad Administrativa.

Establecer equipos de trabajo en la Unidad Administrativa que permitan que entre todos se apoyen para desarrollar los controles internos.

Gestionar capacitaciones con otras instituciones o empresas capacitadoras de personal.

- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Promover actividades dirigidas durante la jornada para generar una cultura de formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno.

Mantener involucrados a los funcionarios en todas las etapas de los instrumentos de control interno.

Velar y respaldar que todos los funcionarios apliquen el control interno para mantener el orden de las cosas.

Capacitar sobre el seguimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad Administrativa.

- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Fomentar entre los funcionarios de la unidad un buen desempeño en sus actividades.

Permitir que más personas calificadas o conocedoras del tema apoyen verificando que se cumplan las actividades de su unidad.

Reforzar el personal y capacitación de otros funcionarios en todas las áreas para poder reforzar en casos de inopia de personal cuando la carrera y legalidad lo permitan.

- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Dar un seguimiento semanal de las actividades que debe atender la Unidad Administrativa.

Incluir a la totalidad del equipo de trabajo en la candelarización de los planes del Sistema de Control Interno que se elaboran.

Generar controles más automatizados, ya que llevar controles manuales puede generar la pérdida de información valiosa para dar fe del verdadero seguimiento.

Otras impresiones manifestadas

El desempeño de esta unidad durante las dos etapas fue sobresaliente

Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación se tienen los siguientes datos:

Tabla 10:

Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|---------------------|------------|------------------|--|
| Ambiente de control | Compromiso | Diestro | Reuniones en la unidad, el conocimiento del compromiso de los funcionarios y jercas. Controles que permitan mejorar el control interno, sin embargo; deben ser mejorados como es el caso de las minutas institucionales y los procedimientos y controles que existen para los diferentes trámites, que en muchos casos carecen de procedimientos formales o actualizados |
| | Ética | Diestro | Transmisión a través de correos electrónicos, además de las capacitaciones de los miembros activos de la comisión de ética. |
| | Personal | Diestro | El personal de la unidad siempre cumple cabalmente con sus funciones eficazmente. Se cuentan con las competencias, pero no con la cantidad necesaria de recurso humano, por |

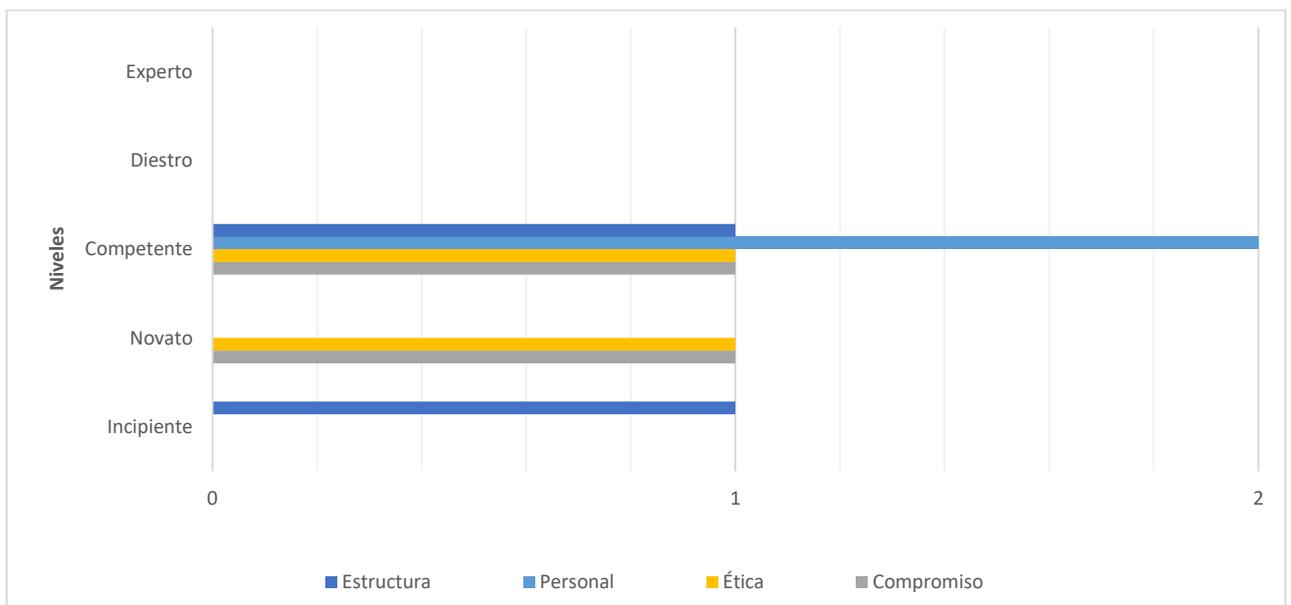
| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|--|--|------------------|--|
| | | | otro lado, se necesitan capacitaciones de especialización en temas de seguridad informática. |
| | Estructura | Competente | Así lo percibo |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Diestro | Se imparte capacitación sobre uso de herramienta SEVRI por parte de la Unidad de Planificación Institucional |
| | Herramienta para la administración de la información | Experto | Dado que existe el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Competente | Se conoce la herramienta y se da seguimiento a la misma |
| | Documentación y comunicación | Competente | No se cuenta con una herramienta sistematizada |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Competente | Se hace uso de las herramientas para el control, pero no de forma de integrada. |
| | Alcance de las actividades de control | Diestro | Hacen falta más controles para de forma integral cumplir el control interno. |
| | Formalidad de las actividades de control | Competente | No existen procesos de divulgación bien definidos |
| | Aplicación de las actividades de control | Diestro | No se da dentro del día a día la aplicación del control interno en todas las actividades. |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Diestro | Los sistemas institucionales deben obedecer a un mapeo e integración de procesos y procedimientos institucionales depurados, hasta el momento no se tiene ese nivel de integración por tanto los sistemas no lo reflejan |
| | Calidad de la información | Diestro | Se está en proceso de organizar la información bajo sistemas; sin embargo, falta más detalle en el proceso, en donde se cumplan temas de seguridad de la información. |
| | Calidad de la comunicación | Competente | Falta depurar los procedimientos de solicitud y atención de requerimientos. |
| | Control de los sistemas de información | Competente | No se cuenta con el personal suficiente ni las competencias para esta área de seguridad de la información, por otro lado, la institución debe tener claro los roles que necesita que cada usuario cumpla |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Incipiente | Nos falta tener el control interno en nuestro día a día laboral |
| | Formalidad en el seguimiento del | Competente | Faltan controles o inventarios para tener un seguimiento más efectivo. |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------|---|------------------|---|
| | Sistema de Control Interno | | |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Dichos controles no forman parte del día a día de la labor. |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente | Se cumplen con los seguimientos que se realizan por parte de la Unidad de Planificación Institucional |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

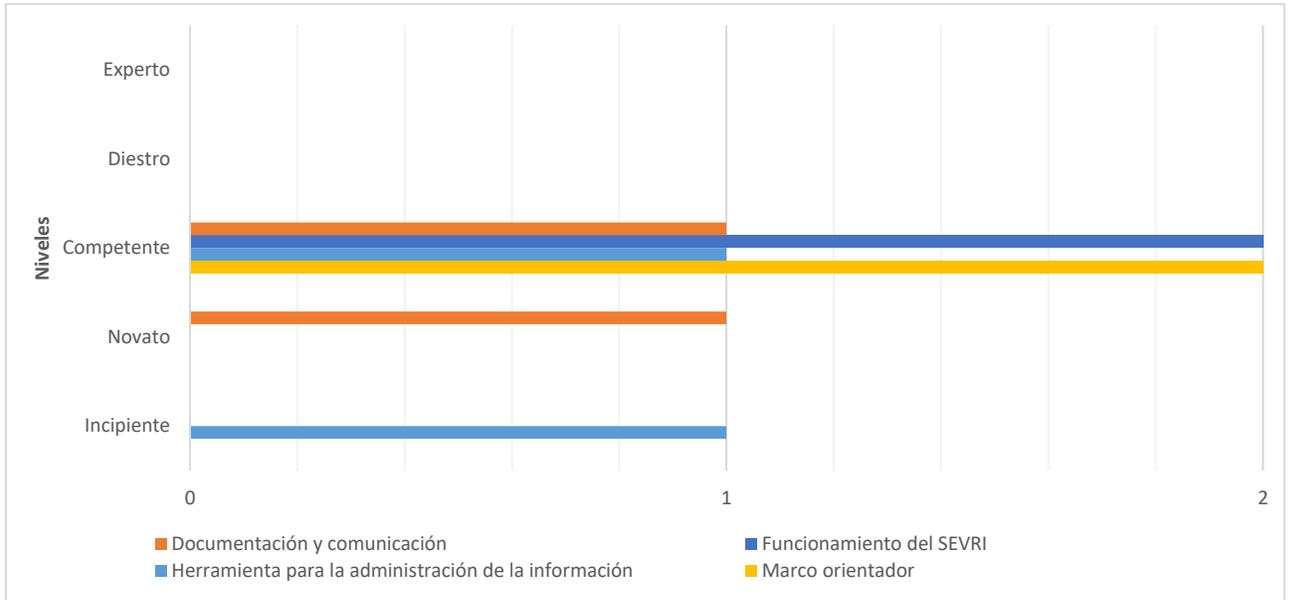
De conformidad con el total de los resultados por componente, se obtiene los siguientes resultados:

Gráfico 40:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



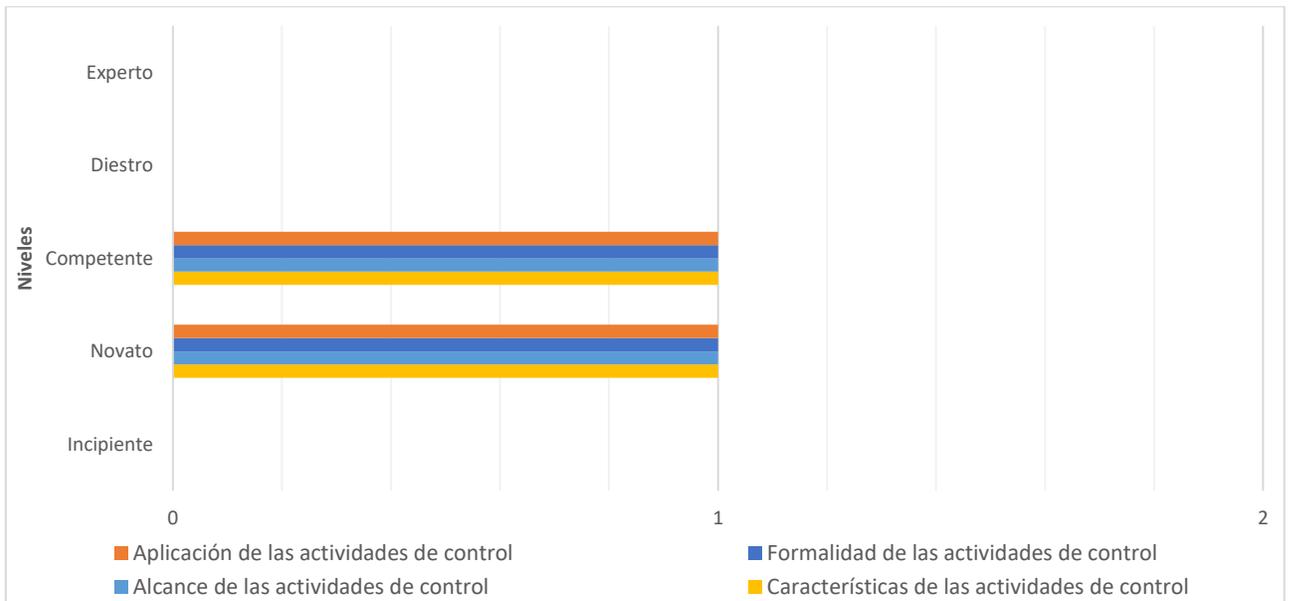
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Gráfico 41:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Valoración del Riesgo del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



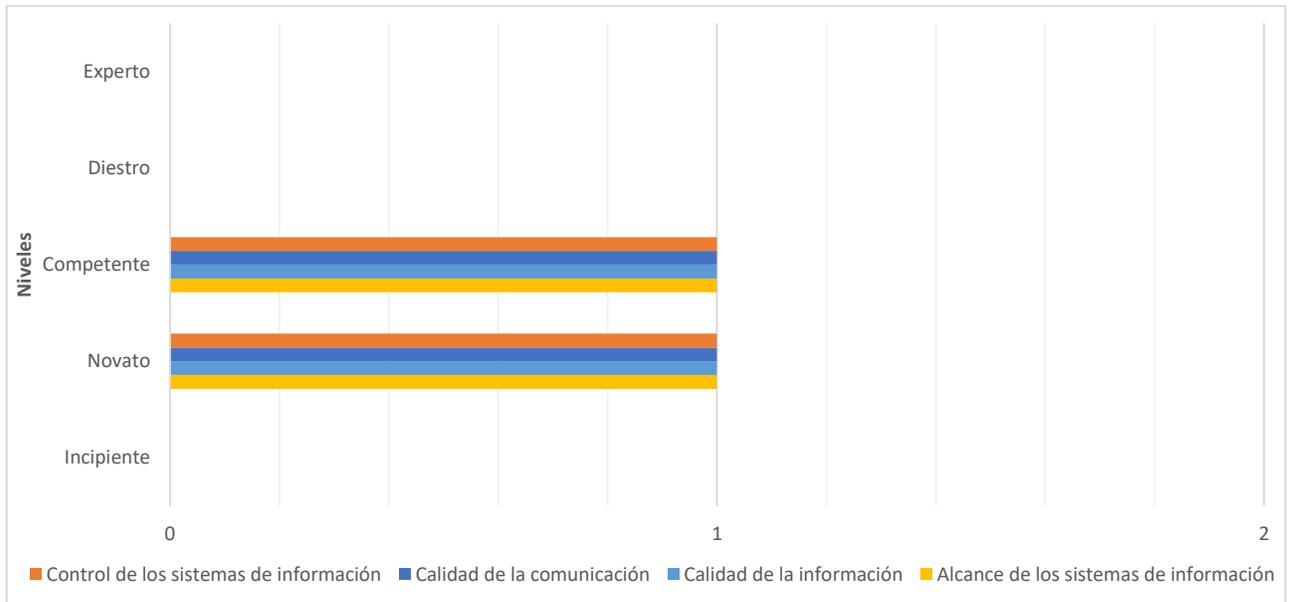
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Gráfico 42:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Actividades de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



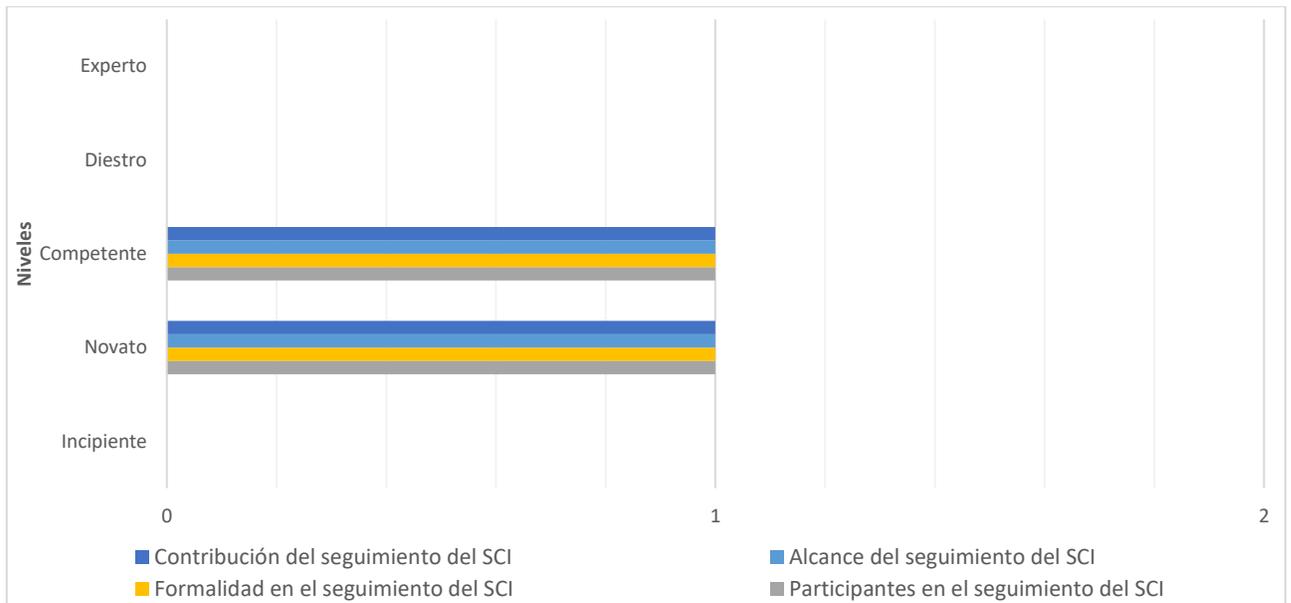
Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Gráfico 43:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Seguimiento al Sistema de Control Interno del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Gráfico 44:
Cantidad de respuestas por niveles y atributos para el componente Ambiente de Control del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno periodo 2020-2022



Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Acciones de mejora propuestas por los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación para cada atributo de los componentes del Sistema de Control Interno

Ambiente de Control:

- **Compromiso:** Integrar y empoderar al equipo de trabajo
- **Ética:** Fomentar la importancia de los valores en la Institución; Integrar a las funciones de la unidad la Ética Institucional
- **Personal:** Empoderar los miembros de la unidad; Gestionar capacitaciones de acuerdo con el área y especialidad de los miembros del equipo de Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- **Estructura:** Aplicar un proceso de reingeniería de procesos y en base a eso y cargas colocar más personal y crear un organigrama más vertical

Valoración del riesgo:

- **Marco orientador:** Desarrollar de un sistema para lograr más eficiencia en el registro y actualización de la data
- **Herramienta para la administración de la información:** Desarrollar de una herramienta centralizada para registro y procesamiento de este tipo de información.
- **Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):** Aplicar este tipo de procesos en una herramienta sistematizada.
- **Documentación y comunicación:** Desarrollar una herramienta sistematizada e integrada que permita una mejor gestión de esta actividad

Actividades de Control:

- **Características de las actividades de control:** Desarrollar un PETIC que integre Control Interno
- **Alcance de las actividades de control:** Desarrollar un PETIC que integre Control Interno
- **Formalidad de las actividades de control:** Realizar periódicamente capacitaciones al usuario, pero se necesita personal para realizar dicha actividad
- **Aplicación de las actividades de control:** Tener un inventario de las medidas de control para lograr cubrirlas poco a poco como metas del plan de trabajo

Sistemas de Información:

- **Alcance de los sistemas de información:** Realizar una actualización e integrar los diferentes procesos y procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, para que trabajen en un solo conjunto
- **Calidad de la información:** Implementar pautas de seguridad de la información como ISO 27001
- **Calidad de la comunicación:** Aplicar buenas prácticas como ITIL o Scrum dentro de la institución.
- **Control de los sistemas de información:** Implementar de ISO 27001 o similar

Seguimiento del Sistema de Control Interno:

- **Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Crear procedimientos y planes de trabajo integrados al control interno
- **Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno:** Desarrollar los inventarios de los controles internos
- **Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Desarrollar los controles integrándose a la labor del día a día
- **Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno:** Sistematizar este tipo de seguimientos

Otras impresiones manifestadas

Durante la primera etapa, uno de los colaboradores del equipo de trabajo de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación indicó la siguiente frase para la mayoría de las acciones, lo cual impidió a la Unidad de Planificación Institucional utilizar la metodología establecida ya que no se podía realizar análisis comparativo en los casos de valoraciones en niveles distintos, motivo por el cual se debió tomar en cuenta el nivel indicado únicamente por el colaborador que completó en forma el instrumento:

Cuadro 1:
Respuestas genéricas brindadas en la I etapa de aplicación del Modelo de Madurez (MM)
para el periodo 2020-2022 por el equipo de la Unidad de Tecnologías de la Información y la
Comunicación

| | |
|---|---|
| Indique los instrumentos, actividades u otros aspectos que generaron su respuesta anterior: | Indique como mínimo una acción de mejora, que contribuya a mejorar el Sistema de Control Interno, para ubicarse en el primer nivel de acuerdo con el Modelo de Madurez: |
| Así lo percibo. | No tengo acciones de mejora. |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Durante la segunda etapa de establecimiento de acciones de mejora, la jefatura indicó que consideraba que la percepción de su equipo de trabajo no era la idónea por lo que clarificó los siguientes aspectos:

Tabla 11:
Percepción manifestada por la jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información y la
Comunicación dentro del establecimiento de las acciones de mejora del Modelo de Madurez (MM)
2020-2022

| Componente | Atributo | Indicación de la jefatura |
|------------------------|--|--|
| Valoración del riesgo | Herramienta para la administración de la información | Gracias al desarrollo del PETIC, el mismo servirá como herramienta para un mejoramiento continuo en lo concerniente a la material en general de tecnologías, lo que en forma automática incide en la correcta administración de riesgos en especial en el tema de mejoramiento de políticas y procedimientos cuyos fines sean un mejor control y mejoramiento continuo de los servicios que se brindan, así mismo que se considera que debemos estar como COMPETENTES, en base a que todos los días debemos estar revisando la plataforma así como todos los servicios que se brindan para asegurarnos que no se ha materializado un riesgo latente y que la continuidad del negocio siga con la menor afectación posible; |
| | Documentación y comunicación | Se ha difundido documentación referente a riesgos a nivel de los colaboradores de la UTIC, dicha documentación está disponible para los colaboradores a nivel de la red y dicho personal a participado en capacitaciones, y se continuara reforzando el tema y se considera que la Unidad está a nivel COMPETENTE; |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | En este momento se está desarrollando el PETIC institucional y se espera que esté concluido a finales del mes de octubre, así mismo lo que se continuara llevando a cabo es darle el seguimiento correspondiente a dicha herramienta, por lo que se considera que la UTIC está en un nivel de COMPETENTE; |
| | Alcance de las actividades de control | En este momento se está desarrollando el PETIC institucional y se espera que esté concluido a finales del mes de octubre, así mismo lo que se continuara llevando a cabo es darle el seguimiento correspondiente a dicha herramienta, por lo que se considera que la UTIC está en un nivel de COMPETENTE; |

| Componente | Atributo | Indicación de la jefatura |
|--|--|--|
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Para finales del mes de Octubre se espera poner en producción la última versión del SGIN, es uno de los sistemas más importantes de la DNN, así mismo se está trabajando en la modernización de la plataforma tecnológica que corrija los riesgos actuales de la misma y que permita un crecimiento institucional a nivel de nuevos sistemas que brinden más y mejores servicios a los usuarios internos y externos de la UTIC, ante dichos esfuerzos se considera que la UTIC está en un nivel COMPETENTE, ante los esfuerzos realizados; |
| | Calidad de la comunicación | En el año 2019 se capacito a un recurso de la UTIC en Yellow Bell, para mejoramiento de procesos por lo que se le asignara la parte de políticas y procedimientos en el momento que el PETIC esté concluido, para un mejoramiento continuo, así mismo se practica a nivel de la actualización del SGIN la buenas prácticas en SCRUM mismas que se continuarán practicando en nuevos desarrollos, por lo que se considera que la UTIC está en nivel de COMPETENTE; |
| | Control de los sistemas de información | Los nuevos sistemas y actualizaciones que se desarrollen en la DNN contarán con seguridades más robustas, tal es el caso de la actualización del SGIN, cuyo módulo de seguridad ha sido mejorado, así mismo se está promoviendo la actualización del FireWall institucional cuyo contrato se vence en noviembre, y cuyo nuevo cartel busca un mejoramiento de la seguridad institucional, por lo que se considera que la UTIC en este punto esta un nivel COMPETENTE; |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | En el desarrollo del PETIC actual se consideró la creación de procedimientos, así mismo el control interno de la UTIC fue asumido por la actual jefatura y trabajado en equipo con los miembros de la UTIC, por lo que se considera que la UTIC en este punto está a nivel COMPETENTE; |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Unidad de Archivo Institucional

Con respecto al nivel de madurez obtenido por la Unidad de Archivo Institucional se tienen los siguientes datos:

Tabla 12:

Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, nivel de madurez por atributo para cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, Modelo de Madurez 2020-2022 DNN

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|---------------------|------------|------------------|---|
| Ambiente de control | Compromiso | Competente | Hay normativa y se evita que por año queden acciones incumplidas |
| | Ética | Incipiente | No aplica. |
| | Personal | Incipiente | No aplica. |
| | Estructura | Diestro | El organigrama de la DNN |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|--|--|------------------|---|
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Experto | Se cuenta con marco orientador actualizado, se comunicará a los funcionarios de Archivo |
| | Herramienta para la administración de la información | Diestro | Herramienta SEVRI actualizada en el 2020 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | Experto | Herramienta SEVRI actualizada en 2020, Difundir la herramienta SEVRI entre los colaboradores de Archivo |
| | Documentación y comunicación | Experto | Herramienta SEVRI actualizada en 2020, Difundir la herramienta SEVRI entre los colaboradores de Archivo |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Diestro | Informes de seguimiento trimestrales del SCI |
| | Alcance de las actividades de control | Diestro | Informe de seguimiento del SCI |
| | Formalidad de las actividades de control | Experto | Se cuenta con inducciones institucionales, INFOCONTROLÍN y comunicados de la Dirección |
| | Aplicación de las actividades de control | Experto | Se cuenta con Cuadro de clasificaión por procesos, mapeo de series documentales, procesos de digitalización, instauración de un repositorio digital |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Diestro | Se cuenta con regulaciones internas sobre la gestión documental |
| | Calidad de la información | Diestro | Se cuenta con regulaciones internas sobre la gestión documental |
| | Calidad de la comunicación | Diestro | Se cuenta con comunicados de la Dirección los cuales se divulgan a los funcionarios |
| | Control de los sistemas de información | Diestro | existen controles de ingreso y salida de información |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Se implementan herramientas como SEVRI y seguimiento del SCI |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Se da un seguimiento trimestral al SCI |
| | Alcance del seguimiento del | Experto | Se realiza un informe trimestral de seguimiento del SCI |

| Componente | Atributo | Nivel de madurez | Instrumentos, actividades u otros aspectos que respaldan el nivel |
|------------|---|------------------|--|
| | Sistema de Control Interno | | |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto | Evidencias del control interno instauradas en las carpetas compartidas |

Fuente: respuestas del encargado de la Unidad de Archivo Institucional

Otras impresiones manifestadas

Durante la primera etapa, la colaboradora responsable de esta etapa no participó sin justificación alguna, lo cual derivó en la recarga de la otra persona colaboradora durante la segunda etapa.

Madurez de la Dirección Nacional de Notariado

Para la consolidación de la información institucional, se procedió a aplicar la misma metodología estadística de la moda; sin embargo, para esta etapa no se aplicaron valores intermedios para aquellos casos que un atributo tenía dos modas o más, sino que automáticamente se indicó el nivel más bajo de los que tuvieron una incidencia recurrente.

| Componente | Atributo | Nivel de Madurez |
|--|--|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | Competente |
| | Ética | Competente |
| | Personal | Competente |
| | Estructura | Competente |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | Experto |
| | Herramienta para la administración de la información | Competente |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional | Competente |
| | Documentación y comunicación | Experto |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | Novato |
| | Alcance de las actividades de control | Competente |
| | Formalidad de las actividades de control | Experto |
| | Aplicación de las actividades de control | Experto |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | Diestro |
| | Calidad de la información | Diestro |
| | Calidad de la comunicación | Competente |
| | Control de los sistemas de información | Diestro |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Experto |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | Novato |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | Competente |

Plan de Acción del Modelo de Madurez

Dirección Ejecutiva

Tabla 13:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022
establecidas por la Dirección Ejecutiva

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Buscar capacitación para la Dirección Ejecutiva que sea interactiva, dinámica, permanente y con técnicas más amigables sobre las herramientas de Control Interno; | 26/3/2021 |
| | Ética | 2. Aprobar el Manual de ética con sus respectivas ideas rectoras (valores éticos) y los mecanismos de aplicación.; | 31/3/2021 |
| | Personal | 3. Realizar las gestiones pertinentes para dotar a la Dirección Nacional de Notariado de una unidad de Recursos Humanos con el apoyo de los órganos competentes.; | 28/10/2021 |
| | Estructura | 4. Mayor compromiso por parte de la Dirección Ejecutiva; | 2/11/2020 |
| 5. Generar una instrucción a la Unidad de Planificación Institucional y a Recursos Humanos para que inicien la elaboración de un estudio de cargas con la colaboración de todas las unidades; | | 2/11/2020 | |
| 6. Generar una instrucción para que la oficina de Recursos Humanos elabore el estudio integral de puestos de la Dirección Nacional de Notariado; | | | |
| 7. Generar una instrucción para solicitar que todas las unidades efectúen la elaboración de un estudio de cargas de cada una de ellas, con el apoyo de las unidades técnicas correspondientes. ; | | | |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 8. Gestionar capacitación externa a nivel interinstitucional sobre diversos temas de relevancia para la Dirección Nacional de Notariado, en coordinación con Recursos Humanos; | 14/12/2020 |
| | Herramienta para la administración de la información | 9. Realizar las gestiones pertinentes para que la oficina de comunicación dé a conocer a toda la Dirección Nacional de Notariado los manuales de procedimientos de cada unidad (campana de socialización); | 11/1/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | 10. Realizar gestiones a nivel interinstitucional para conocer el tipo, ventajas y desventajas de herramientas utilizadas en otras instituciones para el mapeo y gestión del riesgo institucional con el fin de mejorar las herramientas utilizadas en la Dirección Nacional de Notariado; La sugerencia es valiosa y coincidimos en que debe ser liderada por la Unidad de Planificación Institucional, pues es el órgano técnico que interactúa con sus homólogos.; | 1/2/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | Documentación y comunicación | <p>11. Implementar de manera efectiva los procesos para la documentación de riesgos, que promuevan la generación de iniciativas innovadoras y también procesos para la comunicación de riesgos.;</p> <p>12. La manera efectiva de documentar los riesgos en a través del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) Lo que se debe mejorar es la concientización a la hora de su elaboración.;</p> | 15/12/2020 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 13. El tema de la reducción de cargas laborales no corresponde con este apartado, sino que va relacionado con otro apartado en el que se menciona el estudio de cargas laborales. Creemos que la Unidad de Planificación Institucional jugará un papel preponderante en la motivación al resto del personal de la Dirección Nacional de Notariado para que en ellos cale la importancia de toda esta temática.; | 1/6/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | 14. Creemos que actualmente la Dirección Ejecutiva ya cuenta con controles de revisión de documentos y con información de dichas actividades de control.; | 27/10/2020 |
| | Formalidad de las actividades de control | 15. La primera recomendación, contradice la designación de competente de ítem anterior. Con relación a la segunda recomendación, para eso existe precisamente la Unidad de Planificación Institucional.; | 27/10/2020 |
| | Aplicación de las actividades de control | 16. Nos queda la duda de si esto se está enfocando a nivel institucional o de la unidad de la Dirección Ejecutiva propiamente, dado que la aplicación de controles a nivel de unidad es generalizada.; | 27/10/2020 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 17. Mejorar los sistemas de información; | 18/12/2020 |
| | Calidad de la información | 18. Realizar ajustes o cambios para una mayor utilidad de la información .; | 18/12/2020 |
| | Calidad de la comunicación | 19. Sugerimos una revisión de la tabulación de este ítem, dado que la Dirección Ejecutiva si cuenta con controles estrictos del manejo de la información confidencial; | 27/10/2020 |
| | Control de los sistemas de información | <p>20. Contar con los controles necesarios para disminuir los riesgos de pérdida de información y de fallas en la recopilación, el procesamiento, el mantenimiento y la comunicación de información son mínimos;</p> <p>21. Contar con mecanismos que propicien la respuesta y anticipación oportunas, a las condiciones cambiantes del entorno que afectan dichos sistemas.;</p> | 1/6/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 22. Impulsar un mayor liderazgo por parte del jerarca y los titulares subordinados compartido respecto del seguimiento del sistema de control interno.; | 4/1/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento | 23. Mejorar la cultura institucional; | 4/1/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------|---|---|------------------|
| | del Sistema de Control Interno | | |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 24. Realizar un mejor enfoque estratégico; | 4/1/2021 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 25. La propuesta de estos nuevos métodos de gestión, control y seguimiento debe de emanar de la Unidad de Planificación Institucional y contar con el apoyo de la Dirección Ejecutiva.; | 4/1/2021 |

Fuente: respuestas de la jefatura de la Dirección Ejecutiva.

Unidad de Planificación Institucional

Tabla 14:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Planificación Institucional

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-----------------------|------------------|---|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Continuar con las inducciones relacionadas con Control Interno.; | 30/9/2022 |
| | Ética | 2. Impulsar desde los integrantes de la Comisión de Ética de la UPI la aprobación del Código de Ética; | 30/9/2021 |
| | Personal | 3. Promover capacitaciones para actualización profesional del equipo de trabajo de la Unidad de Planificación Institucional; 4. Realizar una actividad para identificar las capacitaciones que contribuyan en la actualización y mejora continua de los funcionarios de la unidad, que posteriormente se incluya en el PIC.; | 30/9/2022 |
| | Estructura | 5. Aplicar un nuevo diagnóstico de estructura que contemple los aspectos evaluados en 2019 para poder establecer una comparativa respecto a la necesidad estructural de la Dirección Nacional de Notariado; 6. Identificar los mecanismos pertinentes para la evaluación periódica de la estructura orgánica.; | 30/11/2021 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 7. Promover a través de los instrumentos de la Unidad de Planificación Institucional que las jefaturas innoven para fortalecer el Sistema de Control Interno; 8. Gestionar mediante el Infocontrolin la importancia de estar revisando y evaluando los riesgos administrados y controlados de cada unidad.; | 30/9/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | Herramienta para la administración de la información | 9. Elaborar un instrumento para valoración de la afectación a las causas de los riesgos identificados; | 30/9/2022 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | 10. Elaborar un instrumento para valoración de la afectación a las causas de los riesgos identificados; | 30/9/2021 |
| | Documentación y comunicación | 11. Elaborar un instrumento para valoración de la afectación a las causas de los riesgos identificados; | 30/9/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 12. Actualización del registro de actividades de control de la unidad; | 30/10/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | 13. Impulsar actividades a través de las jefaturas para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales; | 30/9/2022 |
| | Formalidad de las actividades de control | 14. Continuar con las reuniones de seguimiento de equipo de trabajo; | 30/9/2022 |
| | Aplicación de las actividades de control | 15. Continuar con las reuniones de seguimiento de equipo de trabajo; | 30/9/2022 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 16. Impulsar la automatización de las herramientas del Sistema de Control Interno; 17. Realizar actividad de equipo de trabajo para analizar la pertinencia del acceso de la información hacia el usuario externo; | 30/9/2022 |
| | Calidad de la información | 18. Impulsar la automatización de los diversos Planes de trabajo institucionales; | 30/9/2022 |
| | Calidad de la comunicación | 19. Generar un comunicado referido al tratamiento de la información generada por la Unidad de Planificación Institucional; | 31/3/2021 |
| | Control de los sistemas de información | 20. Impulsar la automatización de las herramientas del Sistema de Control Interno para garantizar la conservación de la información y su acceso en tiempo real; | 30/9/2022 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 21. Continuar con las reuniones de seguimiento de equipo de trabajo durante todo el periodo; | 30/9/2022 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------|---|---|------------------|
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 22. Continuar con las reuniones de seguimiento de equipo de trabajo durante todo el periodo; | 30/9/2022 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 23. Realizar actividades de seguimiento mensual con los ajustes correctivos para cumplimiento; | 30/9/2022 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 24. Continuar realizando las reuniones de seguimiento con el equipo de trabajo para la identificación de nuevos modelos de gestión y control; | 30/9/2022 |

Fuente: respuestas de la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional.

Unidad de Asesoría Jurídica

Tabla 15:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Asesoría Jurídica

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-----------------------|---|---|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Mejorar la herramienta denominada "rol" con el fin de que la distribución de trabajo sea más equitativa. | 30/10/2021 |
| | Ética | 2. Por medio de ejemplos o situaciones reales y cotidianas en el ámbito laboral, enfocados en la misión y visión institucional en la materialización de las responsabilidades éticas | 31/8/2021 |
| | Personal | 3. Elaborar un procedimiento de asignación de capacitaciones que valore el tiempo y el estado emocional del funcionario para llevar estas. | 31/10/2021 |
| | Estructura | 4. Revisar los procedimientos de la unidad de forma tal que se que minimicen la duplicidad de funciones con otras unidades de la Dirección Nacional de Notariado | 30/4/2021 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 5. Brindar información al personal sobre los resultados de las acciones de mejora aplicadas, esto como motivación para la participación. | 31/7/2021 |
| | Herramienta para la administración de la información | 6. Mejorar la herramienta de administración de la información de Unidad de Asesoría Jurídica para que sea más dinámica y amigable. | 31/05/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del | 7. Realizar reuniones con otras unidades para establecer una forma conjunta para administrar riesgos que repercuten en la Unidad de Asesoría Jurídica sin ser esta unidad el origen de estos. | 31/8/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | Riesgo Institucional (SEVRI) | | |
| | Documentación y comunicación | 8. Elaborar un plan preestablecido que contenga todos sin excepción, los riesgos de Asesoría Jurídica y su respectiva medida de administración. | 31/5/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 9. Analizar con el equipo de trabajo el Manual de Procedimiento con el fin de detectar mejoras | 31/03/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | 10. Programación de capacitaciones con el fin de que los colaboradores logren los objetivos con conocimiento. | 30/11/2021 |
| | Formalidad de las actividades de control | 11. Programación de capacitaciones con el fin de que los colaboradores logren los objetivos con conocimiento | 30/7/2021 |
| | Aplicación de las actividades de control | 12. Analizar con el equipo de trabajo métodos de innovación que potencien la gestión de la unidad. 13. Analizar y valorar que se incorpore en los manuales de los procedimientos la utilización de controles, en caso de encontrar falencias incorporarlos al manual formalmente | 31/5/2021 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 14. Incorporar en los manuales de procedimientos la utilización de controles, en caso de encontrar falencias incorporarlos al manual formalmente. | 30/6/2021 |
| | Calidad de la información | 15. Analizar la posible incorporación en los manuales de los procedimientos de controles, en caso de encontrar falencias incorporarlos al manual formalmente | 30/9/2021 |
| | Calidad de la comunicación | 16. Establecer tabla de plazos para los diferentes productos de la Unidad | 30/9/2021 |
| | Control de los sistemas de información | 17. Establecer tabla de plazos para los diferentes productos de la Unidad | 31/12/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 18. Establecer tabla de plazos para los diferentes productos de la Unidad | 30/10/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 19. Establecer tabla de plazos para los diferentes productos de la Unidad | 18/12/2020 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 20. Establecer tabla de plazos para los diferentes productos de la Unidad | 30/6/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------|---|---|------------------|
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 21. Establecer tabla de plazos para los diferentes productos de la Unidad | 16/12/2021 |

Fuente: respuestas de la jefatura de la Unidad Asesoría Jurídica.

Unidad de Contraloría de Servicios

Tabla 16:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Contraloría de Servicios

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------------------|--|--|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Propiciar el acercamiento con otras unidades sobre temas relativos al compromiso en la prestación de servicios | 20/9/2021 |
| | Ética | 2. Desarrollar temas específicos en relación con la ética | 9/12/2022 |
| | Personal | 3. Proveer personal de acuerdo con la Ley 9158 | 12/12/2022 |
| | Estructura | 4. Proveer personal | 19/12/2022 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 5. Dar seguimiento a cambios de entorno | 14/6/2021 |
| | Herramienta para la administración de la información | 6. Brindar seguimiento que permita valorar o ajustar de acuerdo con las necesidades | 20/9/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | 7. Propiciar un acercamiento entre otras Unidades, principalmente con USN para revisar o ajustar las medidas de acuerdo con las necesidades que se vayan generando | 21/2/2022 |
| | Documentación y comunicación | 8. Ajustar la información de acuerdo con las necesidades | 18/10/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 9. realizar evaluaciones internas sobre el funcionamiento de las actividades de control. | 28/3/2022 |
| | Alcance de las actividades de control | 10. Propiciar con apoyo de la UTIC y la UPI registros un poco más elaborados y completos para el resguardo de la información | 20/9/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | Formalidad de las actividades de control | 11. Realizar depuraciones de acuerdo con las necesidades de la gestión a realizar | 28/3/2022 |
| | Aplicación de las actividades de control | 12. Realizar revisiones periódicas | 11/8/2021 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 13. Contar con sistemas de recopilación de información más eficientes. | 21/11/2021 |
| | Calidad de la información | 14. Contar con sistemas de almacenamiento de información más eficientes. | 28/3/2022 |
| | Calidad de la comunicación | 15. Realizar seguimiento sobre la información disponible a usuarios internos y externos | 28/6/2021 |
| | Control de los sistemas de información | 16. Realizar monitoreos periodos | 18/10/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 17. Promover revisiones periódicas | 23/8/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 18. Realizar un seguimiento continuo | 4/10/2021 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 19. Realizar seguimientos de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora | 23/5/2022 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 20. Realizar seguimientos de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora | 25/7/2022 |

Fuente: respuestas de la jefatura de la Unidad Contraloría de Servicios.

Unidad de Fiscalización Notarial

Tabla 17:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Fiscalización Notarial

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-----------------------|--|--|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | <ol style="list-style-type: none"> Incluir en el calendario de Outlook del equipo de trabajo, la programación de las fechas de entrega de los informes y herramientas de Control Interno. Promover actividades relacionadas con el Control Interno, su utilidad y funcionamiento en la gestión de la unidad. Elaborar con la participación del equipo de trabajo un mecanismo para la distribución de la carga de trabajo de la unidad, el cual permita realizar reuniones periódicas para evacuar consultas, dudas o sugerencias para la mejora del mismo. | 1/4/2021 |
| | Ética | <ol style="list-style-type: none"> Promover dentro de la unidad el conocimiento de los aspectos éticos más relevantes para la Unidad de Fiscalización Notarial. Solicitar capacitación a la PGR de la ética pública para que brinde charla. | 1/4/2021 |
| | Personal | <ol style="list-style-type: none"> Gestionar capacitaciones que permitan el crecimiento académico de los funcionarios y que se promueva la carrera administrativa. Gestionar capacitaciones que permitan el crecimiento académico de los funcionarios y que se promueva la carrera administrativa. | 31/12/2021 |
| | Estructura | <ol style="list-style-type: none"> Participar a los funcionarios en la toma de decisiones administrativas de la unidad. Comunicar de forma inmediata todo aspecto que impacte a los funcionarios o a la Dirección Nacional de Notariado. Validar los cambios de procesos con el equipo de trabajo de previo a que los mismos se formalicen para evitar dificultades en la ejecución | 30/9/2022 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | <ol style="list-style-type: none"> Validar los cambios de procesos con el equipo de trabajo de previo a que los mismos se formalicen para evitar dificultades en la ejecución. Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo para revisar los riesgos que administran y controlan la unidad. Realizar reunión con el equipo de trabajo para elaborar una propuesta administrativa y financiera para gestionar ante el jerarca institucional la posibilidad de la póliza de vida. | 30/9/2022 |
| | Herramienta para la administración de la información | <ol style="list-style-type: none"> Ejecutar acciones que mejoren la comunicación de los diversos aspectos que conforman el SEVRI, así como los términos que componen el Marco Orientador de este instrumento. Integrar a todo el equipo de trabajo en el proceso de preparación de la información y aplicación de herramientas. | 31/12/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema | <ol style="list-style-type: none"> Integrar a todo el equipo de trabajo en el proceso de preparación de la información y aplicación de herramientas. | 31/12/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-------------------------|---|--|------------------|
| | Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | | |
| | Documentación y comunicación | <p>17. Establecer un mecanismo que garantice que todo el equipo de la UFN conozca los eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como sus causas internas y externas y las posibles consecuencias.</p> <p>18. Compartir los instrumentos o documentos de la valoración de riesgos permitiría un mejor entendimiento de este.</p> | 1/10/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | <p>19. Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo para analizar las características de integración a la gestión, y respuesta a los riesgos, costo-beneficio, viabilidad, documentación y divulgación de las actividades de control de la unidad.</p> <p>20. Analizar con el equipo de trabajo las posibles ideas o mecanismos innovadores aplicables a las actividades de control de la unidad.</p> <p>21. En reuniones periódicas de equipo de trabajo para compartir las experiencias que han tenido los compañeros en la labor de inspección de oficina. (llevar un compañero extra en los casos que se requiera seguridad extra para evitar descuidos solidarios o de protección).</p> | 31/12/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | <p>22. Realizar actividades de control para todos los alcances de la gestión de la Unidad de Fiscalización Notarial, en sus ámbitos operativo y estratégico, así como evaluar constantemente dichas actividades.</p> <p>23. Innovar los controles de la Unidad de Fiscalización a medios electrónicos.</p> <p>24. Establecer un mecanismo que asegure que los controles de la Unidad de Fiscalización Notarial se apliquen de forma igualitaria y que los funcionarios cumplan con estos controles.</p> | 1/7/2021 |
| | Formalidad de las actividades de control | <p>25. Realizar actividades de control documentadas mediante políticas, procedimientos, normas, lineamientos u otros similares.</p> <p>26. Establecer espacios de trabajo en los cuales los colaboradores realicen sugerencias y oportunidades de mejora para la gestión de la Unidad de Fiscalización Notarial.</p> | 1/10/2021 |
| | Aplicación de las actividades de control | <p>27. Establecer y aplicar mecanismos para la ejecución de revisiones periódicas de las actividades de control.</p> <p>28. Realizar mayor comunicación en cuanto a los riesgos y el control que se realizar a estos</p> | 30/9/2022 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 29. Implementar mecanismos efectivos de comunicación y divulgación entre los colaboradores de la Unidad de Fiscalización Notarial. | 1/7/2021 |
| | Calidad de la información | 30. Actualizar los sistemas de información de la unidad para que reúnan los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad. | 31/12/2020 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | | 31. Indicar a los funcionarios donde consultar los diversos datos para llevar a cabo su función. | |
| | Calidad de la comunicación | 32. Establecer procesos en la unidad para el seguimiento constante para la efectividad de la comunicación de la información, y oportunamente tomar las acciones para incorporar las mejoras necesarias. 33. Analizar los canales de comunicación utilizados en la unidad, con el objetivo de compararlos con los establecidos formalmente en otras unidades o instituciones, y que puedan contribuir a la mejora de la gestión realizada. 34. Incluir en la gestión de la unidad procesos para el seguimiento constante de la efectividad de la comunicación, que permitan oportunamente tomar las acciones para incorporar las mejoras necesarias. 35. Mediante reuniones periódicas con el equipo de trabajo se compartan los resultados de los informes trimestrales, con la finalidad de los funcionarios puedan conocer el avance de la gestión de la unidad y así aportar sugerencias que contribuyan para alcanzar los objetivos y metas. | 31/12/2020 |
| | Control de los sistemas de información | 36. Monitorear de manera permanente los controles establecidos en los sistemas de información. 37. Monitorear de manera permanente los controles establecidos en los sistemas de información. | 31/12/2020 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 38. Incluir procesos en la gestión de la unidad que permitan el seguimiento del sistema de control interno para que sea parte de las actividades diarias de los funcionarios. 39. Propiciar actividades de comunicación en cuanto al cumplimiento del Control Interno que permitan una mayor interacción entre los funcionarios, y que promueva la integración de una cultura en la unidad. 40. Mediante reuniones periódica con el equipo de trabajo la jefatura comunique los resultados que obtenga durante el periodo la unidad. | 31/12/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 41. Instaurar regulaciones en el seguimiento del sistema de control interno, vigilando la eficacia de las actividades de control en las operaciones diarias. | 31/12/2020 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 42. Realizar con un enfoque estratégico, el control de las actividades cotidianas, revisiones puntuales y el monitoreo de las mejoras acordadas. 43. Dar una comunicación en cuanto al control interno, procurando que este se vuelva cultura dentro del equipo de la Unidad de Fiscalización Notarial, por medio de la comunicación de los documentos elaborados | 1/10/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------|---|---|------------------|
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 44. Promover que los funcionarios aporten ideas para mejoras sustanciales en el desempeño organizacional y en el sistema de control interno de la Unidad de Fiscalización Notarial. | 31/12/2020 |

Fuente: respuestas de la jefatura de la Unidad Fiscalización Notarial.

Unidad Legal Notarial

Tabla 18:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Legal Notarial

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-----------------------|---|---|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Comunicar de forma inmediata por parte de la jefatura al equipo de trabajo de las regulaciones institucionales. 2. Conocer los resultados de las herramientas de Control Interno para anotar las debilidades, y mejorar en ese sentido | 17/12/2021 |
| | Ética | 3. Informar por medio de la jefatura de la unidad a los nuevos funcionarios el marco estratégico institucional. 4. Promover a lo interno de la unidad los valores institucionales. | 18/12/2020 |
| | Personal | 5. Realizar capacitaciones bajo la modalidad virtual por su facilidad de aplicación, para el funcionario. 6. Promover la formación y actualización continua en materia de la gestión de la unidad. Promover la formación y actualización continua en materia de la gestión de la unidad. 7. Promover en el equipo de trabajo la participación, armonía y motivación en la gestión de la unidad. | 30/9/2021 |
| | Estructura | 8. Gestionar ante la Dirección Ejecutiva la posibilidad de que se valore una evaluación periódica de la estructura orgánica y solicitar el acompañamiento respectivo. | 30/11/2020 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 9. Programar en el plan de trabajo de la unidad la revisión de las acciones de mejora para su debido cumplimiento | 30/11/2020 |
| | Herramienta para la administración de la información | 10. Realizar una reunión en donde se analice el histórico de riesgos. | 30/4/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del | 11. Realizar reuniones con el equipo de trabajo para determinar y anticipar las condiciones de vulnerabilidad y reducir riesgos. | 30/4/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|--|------------------|
| | Riesgo Institucional (SEVRI) | | |
| | Documentación y comunicación | 12. Realizar reunión de equipo de trabajo para analizar los mecanismos de documentación y comunicación utilizados en la unidad. | 20/1/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 13. Realizar reunión de equipo de trabajo para analizar los mecanismos de documentación y comunicación utilizados en la unidad. | 31/3/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | 14. Programar en el plan de trabajo el seguimiento de las actividades de control de la unidad | 31/11/2020 |
| | Formalidad de las actividades de control | 15. Realizar seguimiento y actualización de las actividades de control. 16. Realizar revisiones periódicas de los procesos de la unidad con el objetivo de identificar posibles riesgos. | 31/7/2021 |
| | Aplicación de las actividades de control | 17. Programar en el plan de trabajo la revisión de las actividades de control, con el fin de que los funcionarios de la unidad tengan un mayor conocimiento de estas. | 30/11/2020 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 18. Consultar sobre el estado de los sistemas actuales y el acceso a la información externa. | 26/2/2021 |
| | Calidad de la información | 19. Realizar reunión con el equipo de trabajo para valorar aspectos de mejora en la remisión de información a los usuarios. | 30/4/2021 |
| | Calidad de la comunicación | 20. Programar una reunión con el equipo de trabajo en donde se analice la efectividad de la información suministrada y la valoración de propuestas de mejora. | 31/5/2021 |
| | Control de los sistemas de información | 21. Realizar reuniones periódicas de equipo de trabajo en las cuales se divulguen los controles para asegurar la calidad de la información y comunicación que contribuyan a disminuir los riesgos. | 30/6/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 22. Realizar una reunión con el equipo de trabajo para analizar aspectos de mejora respecto al seguimiento del sistema de control interno. | 31/8/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 23. Establecer reuniones con el equipo de trabajo dirigidas al seguimiento y avance del sistema de control internos, así como su mejora continua. | 29/10/2021 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 24. Crear un seguimiento de forma permanente y constante, de forma que se puedan aplicar los mecanismos de control interno de forma periódica | 29/1/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------|---|--|------------------|
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 25. Realizar actividades periódicas de seguimiento del SCI de la Unidad. | 29/10/2021 |

Fuente: respuestas de la jefatura de la Unidad Legal Notarial.

Unidad de Servicios Notariales

Tabla 19:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------------------|--|--|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Evaluar las funcionalidades de la versión Sistema de Gestión de Información de Notarios (SGIN) 1.1 con su puesta en producción al 30 de octubre del presente año e identificar oportunidades de mejora mediante la digitalización de los servicios. | 30/11/2020 |
| | Ética | 2. Realizar cursos y capacitaciones en temas de Control Interno en el campus virtual de la CGR para los nuevos funcionarios de la Unidad. | 30/6/2021 |
| | Personal | 3. Programar en el plan de trabajo de la unidad las actividades permitan profundizar en temas de Control Interno. | 7/12/2020 |
| | Estructura | 4. Informar al personal ante cualquier cambio que se presente en la gestión de la unidad. | 30/6/2021 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 5. Informar al personal de la implementación de las acciones de mejora en la gestión de la unidad y de sus resultados. | 1/3/2021 |
| | Herramienta para la administración de la información | 6. Programar reunión para evaluar consultas y dudas de la herramienta SEVRI en USN. | 1/3/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional | 7. Comunicar periódicamente a los funcionarios sobre los riesgos que se administran, su nivel residual y cumplimiento de las medidas de administración. | 1/3/2021 |
| | Documentación y comunicación | 8. Informar a los funcionarios la ubicación de la documentación correspondiente a los riesgos que se administran en la USN. | 1/3/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 9. Programar una reunión con los funcionarios de la Unidad para la actualización de las actividades de control. | 4/3/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | Alcance de las actividades de control | 10. Programar una reunión con los funcionarios de la Unidad para la valoración de las actividades de control y propuestas de mejora. | 4/3/2021 |
| | Formalidad de las actividades de control | 11. Programar una reunión con los funcionarios de la Unidad para revisar la formalidad de las actividades de control. | 4/3/2021 |
| | Aplicación de las actividades de control | 12. Programar una reunión con los funcionarios de la Unidad para actualización, control y seguimiento y aplicación de las actividades de control. | 4/3/2021 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 13. Coordinar con la oficina de comunicación para informar constantemente a los usuarios de temas de importancia. | 5/11/2020 |
| | Calidad de la información | 14. Coordinar con la oficina de comunicación para mantener informados a los usuarios sobre los requisitos, así como de los procesos que deben tramitar ante la DNN. | 5/11/2020 |
| | Calidad de la comunicación | 15. Programar una reunión con el equipo de trabajo de la Unidad para valoración de aspectos de mejora continua en la información que se transmite al usuario para sus trámites. | 5/11/2020 |
| | Control de los sistemas de información | 16. Programar una reunión con el equipo de trabajo de la Unidad para verificar para verificar la recopilación, procesamiento, mantenimiento y comunicación del Sistema de Información. | 30/11/2020 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 17. Que todos los funcionarios de la unidad puedan dar seguimiento al sistema de control interno por medio de reuniones periódicas, en las cuales se expongan los resultados obtenidos. | 28/1/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 18. Establecer un mecanismo que garantice que las instrucciones que se brinden a los funcionarios por parte de la jefatura sean específicas y bien orientadas con el fin de lograr los objetivos de la unidad. | 28/1/2021 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 19. Efectuar reuniones periódicas previamente programadas en el plan de trabajo, en las cuales la jefatura brinde supervisión al seguimiento de cumplimiento de las acciones de mejora y medidas de administración por cada funcionario responsable de su implementación. | 28/1/2021 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 20. Identificar mediante reunión de equipo de trabajo los temas en los cuales los funcionarios de la USN no tienen conocimiento para programar en el plan de trabajo capacitaciones enfocadas en fortalecer a los funcionarios y que a la vez mejore la gestión de la unidad. | 7/12/2020 |

Fuente: respuestas de jefatura de la Unidad Servicios Notariales.

Unidad Administrativa

Tabla 20:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad Administrativa

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|---------------------|------------|--|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una capacitación interna con el equipo de trabajo, en la cual se analicen los conceptos de Control Interno establecidos para la Dirección Nacional de Notariado que se encuentran en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI); 2. Revisar y comunicar a todo el personal el alcance de las delegaciones; 3. Realizar reuniones mensuales; 4. Mejorar los canales de información, que sea más explícita y sencilla; 5. Revisar los reglamentos internos y se busca implementar cambios que ayuden a la mejora del funcionamiento de la institución.; 6. Dar actualizaciones al equipo de Unidad Administrativa por medio de capacitaciones; 7. Revisar las funciones de la Unidad Administrativa para garantizar que las mismas se encuentran dentro de sus competencias y marco de legalidad, con la finalidad de no asumir compromisos o gestiones sin la expertis necesaria.; 8. Fortalecer el equipo de trabajo de la Unidad Administrativa porque muchos procesos son unipersonales lo que debilita la segregación de funciones; | 30/6/2021 |
| | Ética | <ol style="list-style-type: none"> 9. Establecer a lo interno de la unidad un sistema de comunicación para temas delicados de ética; 10. Proponer y coordinar charlas y capacitaciones relacionadas con la ética; 11. Hacer evaluaciones periódicas del conocimiento de los valores éticos por parte de los funcionarios; | 31/7/2021 |
| | Personal | <ol style="list-style-type: none"> 12. Fortalecer el área de Recursos Humanos con funcionarios con experiencia en psicología; 13. Asignar nuevos recursos a la Unidad; 14. Contar con más personal en Recursos Humanos; 15. Terminar el Concurso Interno; 16. Motivar al personal de manera que este se identifique con la Institución; | 31/1/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-----------------------|--|---|------------------|
| | | <p>17. Velar por que los funcionarios al momento de ser elegidos cumplan con los requisitos incluyendo también otros aspectos como la lealtad a la institución;</p> <p>18. Realizar contrataciones que puedan potenciar habilidades y capacitaciones con orientación más transversal que involucren a todas las jefaturas o personal con grado de coordinación;</p> | |
| | Estructura | <p>19. Promover desde el área de Recursos Humanos y según las necesidades institucionales, una estructura funcional que se adapte a la realidad de la Institución;</p> <p>20. Capacitar a los funcionarios sobre los trámites que se manejan en las diferentes unidades;</p> <p>21. Mantener motivado al personal para que este siempre sienta que la institución maneja una comunicación de puertas abiertas;</p> <p>22. Instaurar controles en los procesos;</p> | 30/9/2021 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | <p>23. Priorizar el control interno dentro de las funciones;</p> <p>24. Asegurar que se cuente tanto con un respaldo de documentos tanto físico como digital;</p> <p>25. Ajustar las políticas institucionales relacionadas con procesos de la Unidad Administrativa;</p> <p>26. Elaborar un programa de capacitaciones de la unidad que incluya temas de Control Interno;</p> <p>27. Alinear a la Dirección Nacional de Notariado dentro de los procesos del Gobierno Central en la materia de la Unidad Administrativa;</p> | 31/12/2021 |
| | Herramienta para la administración de la información | <p>28. Comunicar toda gestión que se realice en la unidad respecto a las herramientas de control interno a todo el equipo;</p> <p>29. Validar con todo el equipo de la Unidad Administrativa, dejando evidencia de ello, los mecanismos para administrar y controlar los riesgos que aplica la unidad;</p> <p>30. Actualizar la información relacionada con los riesgos de la unidad mediante las charlas y capacitaciones;</p> <p>31. Incluir elementos de la pandemia COVID 19 en las herramientas de SEVRI;</p> | 28/2/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | <p>32. Sistematizar la información que suministra el Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional y ajustar las medidas para la administración de riesgos.;</p> <p>33. Mejorar los procedimientos y mecanismos de control;</p> <p>34. Establecer un mecanismo de la unidad que garantice que la comunicación clara y transparente para poder combatir los riesgos;</p> | 31/7/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------------------|---|--|------------------|
| | | 35. Mantener la revisión periódica, con la participación de los involucrados en el caso del riesgo determinado cuando las autoridades competentes están al tanto de los riesgos y su seguimiento para dar solución.; 36. Gestionar capacitación externa sobre control interno y mejores prácticas; | |
| | Documentación y comunicación | 37. Realizar al menos con las Jefaturas, una presentación a nivel institucional de los principales riesgos identificados que afectan el quehacer la Unidad Administrativa; 38. Realizar charlas para ubicar a los compañeros de la Unidad Administrativa que no manejan la terminología; 39. Contar con equipos de trabajo para dar una buena respuesta a la documentación que entra tanto interna como externa; 40. Difundir al resto de la institución las actividades realizadas para prevenir que se materialicen riesgos de la Unidad Administrativa; 41. Mantener actualizados las políticas y procedimientos de la Unidad Administrativa para la prevención de riesgos; | 28/2/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 42. Mejorar las actividades de control existentes e implementar las restantes; 43. Brindar un mayor acompañamiento en la ejecución de tareas; 44. Divulgar a toda la Institución temas relevantes de la Unidad Administrativa para que no se pierda dicha información en los niveles superiores; 45. Promover actividades que permiten la detección oportuna de riesgos; 46. Consultar otras unidades los impactos de ajustes en los procedimientos de la Unidad Administrativa de previo a su implementación; 47. Coordinar la elaboración del SEVIR con todas las Unidades juntas para medir la afectación de los procesos entre sí; | 31/8/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | 48. Solicitar a la Administración y la Unidad de Planificación Institucional que comuniquen de forma directa a todos los colaboradores la información que se sistematiza; 49. Establecer un mecanismo que garantice mayor compromiso con el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) por parte del equipo de la Unidad Administrativa; 50. Elaborar un formulario más claro para el cuidado de los activos de cada funcionario y que cada quien cuide esos patrimonios; | 31/3/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|-------------------------|--|--|------------------|
| | | 51. Las actividades de control deben mantenerse e informarse claramente a los funcionarios es una forma de disminuir riesgos relacionados al tema; 52. Velar por las vigencias de los controles internos; | |
| | Formalidad de las actividades de control | 53. Capacitar y fortalecer las capacidades y conocimientos del funcionario que actualmente se encarga del control interno de la Unidad Administrativa; 54. Mantener al personal informado en los temas de control interno; 55. Continuar incentivando al personal que sea participe en la elaboración de la documentación relacionada al tema de las actividades de control; 56. Poner al alcance de todos los funcionarios de la Unidad Administrativa lo referido a las actividades llevadas a cabo para fortalecer el Sistema de Control Interno y no limitarse a que solo algunas actividades estén documentadas; | 28/2/2021 |
| | Aplicación de las actividades de control | 57. Corroborar que en los procedimientos recién actualizados, están incluidos las actividades de control; 58. Establecer actividades en el plan de trabajo de la unidad para fomentar la mejora continua; 59. Solicitar al colaborador encargado de cada actividad o proceso la fecha para entregar dicha labor; | 30/6/2021 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 60. Comunicar a todos los colaboradores el resultado de la unificación de la información en una sola herramienta.; 61. Actualizar constantemente el sistema de información de la Unidad Administrativa; 62. Crear a nivel institucional un repositorio de datos de las Unidades que permitan acceder y conocer los trámites que se realizan; | 30/11/2021 |
| | Calidad de la información | 63. Mejorar algunos de los sistemas utilizados para el registro, control, administración y custodia de la Unidad Administrativa; 64. Establecer los mecanismos que garanticen que el personal de la Unidad Administrativa está comprometido a mantener actualizados los sistemas de información; 65. Ejecutar un plan de capacitación de la unidad para que todos sus integrantes conozcan los procesos y necesidades de esta; | 30/4/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| | Calidad de la comunicación | <p>66. Fortalecer las líneas de comunicación para que llegue a todos los colaboradores completa y precisa;</p> <p>67. Modernizar los sistemas de información de la Unidad Administrativa;</p> <p>68. Mantener siempre disponibles los canales de comunicación;</p> <p>69. Girar una instrucción que garantice que los subordinados respeten los canales establecidos y que no apliquen excepciones dañando la transparencia de los procesos de la Unidad Administrativa;</p> <p>70. Planificar solicitudes de información con plazos que estén en el gestor documental de la unidad evidenciados y recordatorios que colaboren a la respuesta efectiva;</p> | 31/5/2021 |
| | Control de los sistemas de información | <p>71. Sistematizar la información generada en materia de Control Interno;</p> <p>72. Mejorar las bases de información de la unidad;</p> <p>73. Mantener siempre al alcance del personal los controles;</p> | 30/4/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | <p>74. Gestionar un instrumento para garantizar mayor compromiso por parte de los funcionarios de la Unidad Administrativa, ya que es responsabilidad de todos cumplir con el control interno;</p> <p>75. Continuar con el seguimiento continuo y comunicarlo a todo el equipo de la Unidad Administrativa;</p> <p>76. Establecer equipos de trabajo en la Unidad Administrativa que permitan que entre todos se apoyen para desarrollar los controles internos;</p> <p>77. Gestionar capacitaciones con otras instituciones o empresas capacitadoras de personal;</p> | 31/10/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | <p>78. Promover actividades dirigidas durante la jornada para generar una cultura de formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno;</p> <p>79. Mantener involucrados a los funcionarios en todas las etapas de los instrumentos de control interno;</p> <p>80. Velar y respaldar que todos los funcionarios apliquen el control interno para mantener el orden de las cosas;</p> <p>81. Capacitar sobre el seguimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad Administrativa;</p> | 31/7/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------|---|--|------------------|
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 82. Fomentar entre los funcionarios de la unidad un buen desempeño en sus actividades; 83. Permitir que más personas calificadas o conocedoras del tema apoyen verificando que se cumplan las actividades de su unidad; 84. Reforzar el personal y capacitación de otros funcionarios en todas las áreas para poder reforzar en casos de inopia de personal cuando la carrera y legalidad lo permitan; | 30/6/2021 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 85. Incluir a la totalidad del equipo de trabajo en la calendarización de los planes del Sistema de Control Interno que se elaboran; Generar controles más automatizados, ya que llevar controles manuales puede generar la pérdida de información valiosa para dar fe del verdadero seguimiento; | 31/5/2021 |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad Administrativa

Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Tabla 21:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|---------------------|------------|--|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Integrar y empoderar al equipo de trabajo; 2. Revisar mediante reuniones los manuales de procedimientos actualizados recientemente para conocer la forma correcta de gestionar los diversos trámites; | 30/4/2021 |
| | Ética | 3. Fomentar el uso de controles que permitan mejorar el servicio que se brinda; 4. Fomentar la importancia de los valores en la Institución; 5. Integrar a las funciones de la unidad la Ética Institucional; | 30/4/2021 |
| | Personal | 6. Mejorar a través de capacitación el nivel de servicio que brinda la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación; 7. Empoderar a los miembros de la unidad; 8. Gestionar capacitaciones de acuerdo con el área y especialidad de los miembros del equipo de Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación; | 30/4/2021 |
| | Estructura | 9. Gestionar la recalificación del puesto de otro recurso de Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, | 30/4/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------------------|--|--|------------------|
| | | <p>10. Iniciar un proceso de reestructuración de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación para una mejor estructuración del departamento;</p> <p>11. Aplicar un proceso de reingeniería de procesos y en base a eso y cargas colocar más personal y crear un organigrama más vertical;</p> | |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 12. Distribuir toda la documentación al equipo de trabajo, referente a la valoración de riesgos, en especial la que tenga que ver con la Institución.; | 30/4/2021 |
| | Herramienta para la administración de la información | 13. Generar políticas y procedimientos cuyos fines sean un mejor control y el mejoramiento continuo de los servicios que se brindan en la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación; | 30/11/2020 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | 14. Incluir en el apartado de portafolio de proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC un sistema de control de riesgos, este se planificaría en forma prioritaria con respecto al resto de proyectos a llevará a cabo; | 31/7/2021 |
| | Documentación y comunicación | 15. Continuar reforzando el tema y difundiendo documentación referente a riesgos a nivel de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación; | 30/6/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | <p>16. Dar seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC);</p> <p>17. Desarrollar un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC) que integre Control Interno;</p> | 31/10/2020 |
| | Alcance de las actividades de control | <p>18. Dar seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC);</p> <p>19. Desarrollar un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC) que integre Control Interno;</p> | 31/10/2020 |
| | Formalidad de las actividades de control | <p>20. Realizar las consultas del caso para poder conseguir más personal para la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación que permita llevar a cabo las actividades de control y demás tareas a llevar a cabo en la unidad, tal es el caso de las actividades de capacitación hacia los funcionarios de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación;</p> <p>21. Realizar periódicamente capacitaciones al usuario;</p> | 30/6/2021 |
| | Aplicación de las actividades de control | <p>22. Llevar a cabo reuniones periódicas que permitan mantener al día el plan de trabajo de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación y a la vez mejorar los controles existentes;</p> <p>23. Tener un inventario de las medidas de control para lograr cubrirlas poco a poco como metas del plan de trabajo;</p> | 31/7/2021 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|---|------------------|
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 24. Poner en producción la última versión del Sistema de Gestión de Información de Notarios (SGIN); 25. Realizar una actualización e integrar los diferentes procesos y procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación, para que trabajen en un solo conjunto; | 31/7/2021 |
| | Calidad de la información | 26. Culminar el proyecto de actualización de Sistema de Gestión de Información de Notarios (SGIN) que permita un mejor manejo de la información contenida 27. Implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC).; | 31/7/2021 |
| | Calidad de la comunicación | 28. Mejorar los procesos de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación haciendo uso de los conocimientos en Yellow Belt que posee el personal, a través de políticas y procedimientos alineados con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PE-TIC); 29. Aplicar buenas prácticas como ITIL o Scrum dentro de la institución.; | 31/7/2021 |
| | Control de los sistemas de información | 30. Actualizar el FireWall institucional ; | 31/7/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 31. Crear procedimientos y planes de trabajo integrados al control interno; | 31/7/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 32. Brindar actualizaciones periódicas a los controles de control internos de la unidad; 33. Desarrollar los inventarios de los controles internos; | 31/7/2021 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 34. Solicitar a los colaboradores en la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación un control de hallazgos que permita la identificación de riesgos mismos que serán integrados al plan de trabajo.;; 35. Desarrollar los controles integrándose a la labor del día a día; | 31/7/2021 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 36. Dar seguimiento al sistema de control interno, y para promover su crecimiento técnico se buscara solucionar el problema de la plataforma; | 31/7/2021 |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Unidad de Archivo Institucional

Tabla 22:
Acciones de Mejora para el Modelo de Madurez (MM) 2020-2022 establecidas por la Unidad de Archivo Institucional

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|------------------------|--|---|------------------|
| Ambiente de control | Compromiso | 1. Realizar cartas compromiso de los funcionarios del Archivo en conjunto con la Dirección Ejecutiva | 30/10/2021 |
| | Ética | 2. Comunicar a todo el equipo de Archivo las directrices en materia ética para los funcionarios públicos | 30/10/2021 |
| | Personal | 3. Gestionar la plaza vacante en Archivo Institucional | 30/6/2021 |
| | Estructura | 4. Impulsar la contratación de al menos un técnico en Archivística | 30/6/2021 |
| Valoración del riesgo | Marco orientador | 5. Comunicar a los funcionarios de Unidad de Archivo Institucional el Marco Orientador del Sistema de Control Interno | 30/6/2021 |
| | Herramienta para la administración de la información | 6. Difundir la herramienta SEVRI entre los colaboradores de Archivo | 30/6/2021 |
| | Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) | 7. Difundir la herramienta SEVRI entre los colaboradores de Archivo | 30/6/2021 |
| | Documentación y comunicación | 8. Difundir la herramienta SEVRI entre los colaboradores de Archivo | 30/6/2021 |
| Actividades de control | Características de las actividades de control | 9. Investigar mejores prácticas para elaborar una agenda de transformación digital | 30/6/2021 |
| | Alcance de las actividades de control | 10. Investigar mejores prácticas para elaborar una agenda de transformación digital | 30/6/2021 |
| | Formalidad de las actividades de control | 11. Implementar un Sistema de gestión de documentos electrónicos y un repositorio digital, | 30/8/2022 |

| Componente | Atributo | Acciones de Mejora | Fecha programada |
|--|--|--|------------------|
| | Aplicación de las actividades de control | 12. Implementar un Sistema de gestión de documentos electrónicos y un repositorio digital, | 31/12/2021 |
| Sistemas de información | Alcance de los sistemas de información | 13. Implementar un Sistema de gestión de documentos electrónicos y un repositorio digital, donde al menos se parametricen dos procesos | 30/8/2022 |
| | Calidad de la información | 14. Implementar un Sistema de gestión de documentos electrónicos y un repositorio digital, donde al menos se parametricen dos procesos | 30/8/2022 |
| | Calidad de la comunicación | 15. Proponer un instrumento de datos abiertos | 30/8/2022 |
| | Control de los sistemas de información | 16. Proponer un instrumento de roles y accesos a la información | 30/8/2021 |
| Seguimiento del Sistema de Control Interno | Participantes en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 17. Continuar implementando Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) y seguimiento del Sistema de Control Interno | 30/8/2021 |
| | Formalidad en el seguimiento del Sistema de Control Interno | 18. Continuar el seguimiento trimestral de Sistema de Control Interno | 30/6/2021 |
| | Alcance del seguimiento del Sistema de Control Interno | 19. Continuar el seguimiento trimestral de Sistema de Control Interno | 30/6/2021 |
| | Contribución del seguimiento del Sistema de Control Interno | 20. Mantener actualizadas las carpetas de evidencias de Control Interno | 30/11/2021 |

Fuente: respuestas de los colaboradores de la Unidad de Archivo Institucional