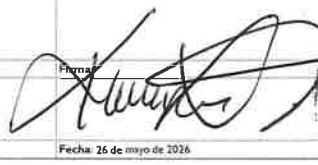
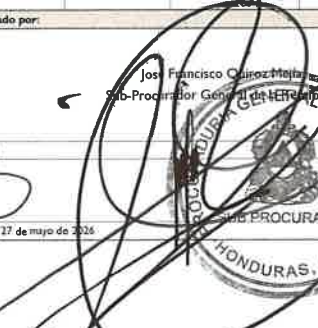


|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:</b> | Gestión del Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas Informáticos                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>OBJETIVO:</b>                      | Gestionar el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas informáticos institucionales, mediante la planificación, análisis, diseño, construcción, despliegue y mejora continua de soluciones tecnológicas, asegurando su calidad, disponibilidad, seguridad y alineación con las necesidades institucionales y de la ciudadanía. |

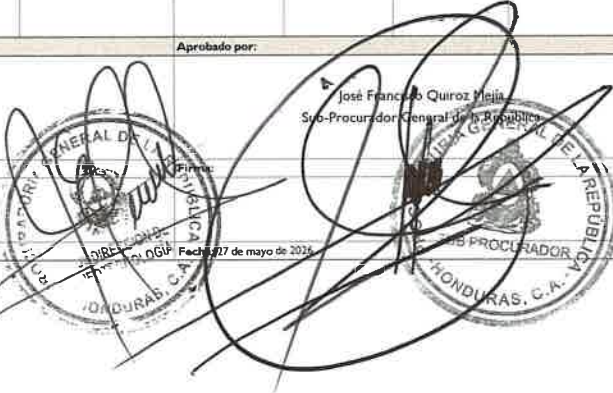
| No. | (1) Etapa del proceso                             | (2) Descripción del riesgo                                                                                                                                                                                                                                                              | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación                                                                                                                                                                                                                                        | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios                                                                                                                                                                   | (7) Fecha inicio    | (8) Fecha fin       | (9) Indicadores                                                       | (10) Medios de verificación                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Gestión de requerimientos                         | 1.1 Los requerimientos formulados por las dependencias de la PGR carecen, en algunos casos, de la claridad y precisión necesarias, lo que puede provocar el desarrollo de funcionalidades que no respondan de manera efectiva a las necesidades reales de los usuarios institucionales. | B                         | Realizar reuniones de validación con la dependencia solicitante. Elaborar acta, correo o constancia de conformidad de requerimientos. No iniciar desarrollo sin requerimientos validados y aprobados.                                                                | Oficial Técnico                       | 1. Servidores físicos y en la Web.<br>2. Computadora.<br>3. Lenguajes de Programación.<br>4. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>5. Conectividad a Internet.<br>6. Bases de Datos | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027 | Porcentaje de proyectos de desarrollo implementados en tiempo y forma | 1. Reporte de sistemas informáticos implementados y en producción.<br>2. Sistema Desarrollado<br>3. Manual de usuario de las nuevas tecnologías.<br>4. Reporte de versiones de sistemas controlados y mantenimiento.<br>5. Reporte de usuarios con acceso a sistemas y capacitación básica en uso. |
| 2   | Diseño y planificación del sistema                | 2.1 La planificación del desarrollo del sistema puede ser deficiente por estimaciones incorrectas de tiempo.                                                                                                                                                                            | B                         | Elaborar plan de trabajo con cronograma, responsables y entregables. Revisar la planificación por la Subdirección de Infotecnología. Verificar compatibilidad con infraestructura, bases de datos, estándares institucionales y disponibilidad del personal técnico. |                                       |                                                                                                                                                                                           |                     |                     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3   | Desarrollo, integración y pruebas                 | 3.1 Durante el desarrollo del sistema pueden presentarse errores de programación o fallas de integración entre módulos.                                                                                                                                                                 | B                         | Realizar revisión de código por pares o responsable técnico. Usar ambiente de desarrollo separado. Comparar avances contra matriz de requerimientos aprobada. Registrar incidencias y correcciones realizadas.                                                       |                                       |                                                                                                                                                                                           |                     |                     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4   | Implementación, operación y mantenimiento         | 4.1 Durante la implementación, operación o mantenimiento del sistema puede ocurrir incompatibilidad de instalación con los equipos.                                                                                                                                                     | B                         | Ejecutar respaldos periódicos y respaldos previos a cambios críticos. Restringir modificaciones directas en bases de datos. Mantener bitácoras de operación. Probar restauración de respaldos. Definir responsables de custodia de la información.                   |                                       |                                                                                                                                                                                           |                     |                     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5   | Control documental, versionamiento y capacitación | 5.1 La documentación del proceso puede ser incompleta, estar dispersa o no existir, afectando la trazabilidad de solicitudes, aprobaciones, pruebas, cambios, mantenimientos e implementación del sistema.                                                                              | B                         | Establecer estructura documental mínima. Registrar solicitudes, actas, aprobaciones, reportes, pruebas y constancias. Aplicar codificación y control de versiones documentales.                                                                                      |                                       |                                                                                                                                                                                           |                     |                     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b></p> <p style="text-align: center;">Suyapa del Mar Andino Ordóñez<br/>Jefa de la Unidad de Modernización</p> <p><b>Firma:</b> </p> <p><b>Fecha:</b> 25 de mayo de 2026</p> | <p><b>Revisado por:</b></p> <p style="text-align: center;">Ingrid Karina López Fuentes<br/>Directora de Administración y Finanzas</p> <p><b>Firma:</b> </p> <p><b>Fecha:</b> 26 de mayo de 2026</p> | <p><b>Aprobado por:</b></p> <p style="text-align: center;">José Francisco Quiroz Mejía<br/>Sub-Procurador General de la República</p> <p><b>Firma:</b> </p> <p><b>Fecha:</b> 27 de mayo de 2026</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:** Operación de Infraestructura Tecnológica y Redes.

**OBJETIVO:** Garantizar la operación continua, segura, eficiente y disponible de la infraestructura tecnológica y de redes institucional, mediante la administración, monitoreo, mantenimiento y mejora de los recursos tecnológicos, asegurando el soporte a los procesos institucionales y la prestación oportuna de servicios a la ciudadanía.

| No. | (1) Etapa del proceso                                   | (2) Descripción del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios                                                                                                                                                            | (7) Fecha inicio    | (8) Fecha fin       | (9) Indicadores                                                           | (10) Medios de verificación                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Monitoreo, registro y detección de eventos tecnológicos | 1.1 No se monitorean oportunamente las redes, lo que puede impedir detectar a tiempo fallas, caídas o disminución en la calidad del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                      | B                         | Implementar herramientas de monitoreo continuo. Definir responsables y turnos de revisión. Configurar alertas automáticas por criticidad. Elaborar reportes periódicos de disponibilidad, eventos e incidencias detectadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Auxiliar Técnico y Oficial Técnico    | 1. Servidores físicos y en la Web.<br>2. Computadora.<br>3. Sistema de ticket .<br>4. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>5. Conectividad a Internet.<br>6. Bases de Datos | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027 | Porcentaje de la disponibilidad en la infraestructura tecnológica y redes | 1. Reporte de consumo de ancho de banda.<br>2. Reporte en sistema de tickets para los incidentes tecnológicos resueltos. |
| 2   | Gestión y resolución de incidentes tecnológicos         | 2.1 Los incidentes pueden cerrarse antes de ser resueltos o no escalarse oportunamente cuando el proveedor no pueda solucionarlos en el primer nivel de atención.                                                                                                                                                                                                                                                  | M                         | Definir procedimiento de atención y escalamiento al proveedor y documentar diagnóstico, solución aplicada y responsable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                                    |                     |                     |                                                                           |                                                                                                                          |
| 3   | Mantenimiento y restablecimiento de infraestructura     | 3.1 La falta de mantenimiento preventivo puede provocar fallas recurrentes, interrupciones del servicio o deterioro de los equipos tecnológicos.<br><br>3.2 Los equipos, sistemas o servicios de conectividad pueden restablecerse de forma tardía o inadecuada por parte del proveedor, afectando la continuidad operativa institucional.                                                                         | B<br><br>M                | Elaborar plan anual o mensual de mantenimiento preventivo. Programar revisiones, limpieza, actualizaciones y verificación de equipos.<br><br>Documentar causa raíz, acciones correctivas y validación del servicio restablecido.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                       |                                                                                                                                                                                    |                     |                     |                                                                           |                                                                                                                          |
| 4   | Seguridad, respaldo y control de activos tecnológicos   | 4.1 Los permisos de acceso pueden mantenerse activos después del período autorizado, debido a que el usuario no notifica oportunamente su finalización, generando riesgo de accesos no autorizados o uso indebido de recursos tecnológicos.<br><br>4.2 El inventario tecnológico puede estar desactualizado, dificultando el control, mantenimiento, ubicación, custodia y reposición de los activos tecnológicos. | B<br><br>B                | Requerir autorización formal para altas, bajas y modificaciones de usuarios. Aplicar perfiles de acceso por rol. Revisar periódicamente usuarios activos y privilegios. Revocar accesos de personal trasladado o desvinculado.<br><br>Mantener inventario actualizado de equipos, servidores y dispositivos de red. Registrar responsable, ubicación, estado, número de serie y fecha de mantenimiento. Realizar verificaciones físicas periódicas. Conciliar inventario técnico con registros administrativos. |                                       |                                                                                                                                                                                    |                     |                     |                                                                           |                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b></p> <p style="text-align: center;">Suyapa del Mar Andino Ordóñez<br/>Jefa de la Unidad de Modernización</p> <p>Firma: </p> <p>Fecha: 25 de mayo de 2026</p> <p style="text-align: center;"></p> | <p><b>Revisado por:</b></p> <p style="text-align: center;">Ingrid Karina López Fuentes<br/>Directora de Administración y Finanzas</p> <p>Firma: </p> <p>Fecha: 26 de mayo de 2026</p> <p style="text-align: center;"></p> | <p><b>Aprobado por:</b></p> <p style="text-align: center;">José Francisco Quiroz Mejía<br/>Sub-Procurador General de la República</p> <p>Firma: </p> <p>Fecha: 27 de mayo de 2026</p> <p style="text-align: center;"></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                           |                                                     | PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA                                                                                                                            |                                                                                           |                                                                                                                                     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | NCI-TSC/11-00; NCI-TSC/12-00 |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            |                                                     | PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS                                                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                                                     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | Formulario 31 PGR            |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:</b> Soporte Técnico a Usuarios                                                                                                                                           |                                                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                           |                                                                                                                                     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| <b>OBJETIVO:</b> Brindar ayuda a los usuarios para resolver problemas con equipos, sistemas o servicios tecnológicos, de forma rápida y eficiente, para que puedan realizar su trabajo sin interrupciones. |                                                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                           |                                                                                                                                     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| No.                                                                                                                                                                                                        | (1) Etapa del proceso                               | (2) Descripción del riesgo                                                                                                                                      | (3) Zona del riesgo final                                                                 | (4) Controles para mitigación                                                                                                       | (5) Responsables de su implementación       | (6) Recursos necesarios                                                                                                                                                                                                                           | (7) Fecha inicio    | (8) Fecha fin                | (9) Indicadores                                                                      | (10) Medios de verificación                                                                                                                                                                           |
| 1                                                                                                                                                                                                          | Recepción, registro y clasificación de solicitudes. | 1.1 La incidencia puede clasificarse incorrectamente según su tipo, prioridad o nivel de impacto, afectando su atención oportuna.                               | B                                                                                         | Establecer criterios de clasificación por tipo, prioridad e impacto.                                                                | Auxiliar Técnico y Asistente Administrativo | 1. Herramientas de precisión.<br>2. Computadora.<br>3. Sistema de ticket.<br>4. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>5. Conectividad a Internet.<br>6. Bases de Datos.<br>7. Aire comprimido.<br>8. Estación de calor.<br>9. Pasa térmica. | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027          | Porcentaje de solicitudes de soporte técnico atendidas dentro del tiempo establecido | 1. Reportes de incidencias atendidas por medio de tickets.<br>2. Dictamen Técnico de Equipos Tecnológicos.<br>3. Reporte de mantenimiento semestral.<br>4. Reportes periódicos de soporte trimestral. |
| 2                                                                                                                                                                                                          | Diagnóstico, solución y escalamiento técnico.       | 2.1 No contar con las herramientas técnicas o insumos para solucionar el problema.                                                                              | B                                                                                         | Registrar causa identificada y pruebas realizadas. Validar casos complejos con personal técnico superior antes de ejecutar cambios. |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| 3                                                                                                                                                                                                          | Verificación, documentación y cierre del ticket.    | 3.1 La falta de análisis de incidencias recurrentes puede impedir identificar causas comunes, prevenir fallas futuras y mejorar la calidad del soporte técnico. | B                                                                                         | Generar reportes periódicos de incidencias por tipo, usuario, dependencia y causa. Proponer acciones preventivas.                   |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Elaborado por:</b>                                                                                                                                                                                      |                                                     |                                                                                                                                                                 | <b>Revisado por:</b>                                                                      |                                                                                                                                     |                                             | <b>Aprobado por:</b>                                                                                                                                                                                                                              |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| Suyapa del Mar Andino Ordóñez<br>Jefa de la Unidad de Modernización                                                                                                                                        |                                                     |                                                                                                                                                                 | Ingrid Karina López Fuentes<br>Directora de Administración y Finanzas                     |                                                                                                                                     |                                             | José Francisco Quiroz Moya<br>Sub-Procurador General de la República                                                                                                                                                                              |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| Firma:                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                 | Firma:  |                                                                                                                                     |                                             | Firma:                                                                                                                                                         |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| Fecha: 15 de mayo de 2026                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                 | Fecha: 26 de mayo de 2026                                                                 |                                                                                                                                     |                                             | Fecha: 27 de mayo de 2026                                                                                                                                                                                                                         |                     |                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |



NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:

Administración de Activos Tecnológicos

OBJETIVO:

Administrar y controlar los activos tecnológicos institucionales durante su ciclo de vida, incluyendo su asignación y préstamo a otras dependencias, para garantizar su registro, custodia, seguimiento, mantenimiento, devolución y disposición final, conforme a la normativa vigente.

| No. | (1) Etapa del proceso                                    | (2) Descripción del riesgo                                                                                                                          | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación                                                                                                                                                                  | (5) Responsables de su implementación                        | (6) Recursos necesarios                                                                                                | (7) Fecha Inicio    | (8) Fecha fin       | (9) Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                         | (10) Medios de verificación                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción, verificación y clasificación de activos       | 1.1 Los activos fueron recibidos sin verificar previamente el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas.                             | M                         | Realizar verificación física y técnica contra orden de compra, donación, traslado o documento de entrega, con la Subdirección de Compras y Suministros y la Subdirección de Bienes Nacionales. | Asistente Administrativo, Auxiliar Técnico y Oficial Técnico | 1. Sistema de Ticket.<br>2. Computadora.<br>3. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>4. Conectividad a Internet. | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027 | 1. Número de activos con registro completo.<br>2. Número de activos con registro completo.<br>3. Número de tickets resueltos dentro del plazo.<br>4. Número de activos de vuelos a tiempo.<br>5. Número de mantenimientos realizados.<br>6. Número de informes emitidos | 1. Reporte del control de activos tecnológicos identificados.<br>2. Inventario actualizado.<br>3. Actas de asignación préstamo de equipo.<br>4. Vále de préstamo y devolución.<br>5. Reportes de incidencias.<br>6. Conciliación de inventario. |
| 2   | Asignación y formalización de custodia                   | 2.1 Los activos pueden usarse indebidamente, perderse o ser sustraídos, generando afectación al patrimonio institucional.                           | M                         | Mantener registro actualizado del responsable, ubicación y estado del activo. Informar al custodio sus obligaciones de uso y conservación.                                                     |                                                              |                                                                                                                        |                     |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2   | Gestión de préstamos, asignación y reasignaciones        | 3.1 Los activos se devuelven fuera del plazo establecido o en condiciones diferentes a las autorizadas.                                             | M                         | Utilizar formulario de solicitud y autorización de préstamo, traslado o reasignación.                                                                                                          |                                                              |                                                                                                                        |                     |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3   | Devolución, mantenimiento, conciliación y control físico | 4.1 Pueden existir diferencias entre el inventario físico y los registros administrativos, dificultando el control y la trazabilidad de los activos | M                         | Realizar conciliaciones periódicas entre inventario físico y registros patrimoniales a con la implementación del sistema informático para la Subdirección de Bienes Nacionales.                |                                                              |                                                                                                                        |                     |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | Baja, archivo documental y reportes de gestión           | N/A                                                                                                                                                 |                           | N/A                                                                                                                                                                                            |                                                              |                                                                                                                        |                     |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Suyapa del Mar Andino Ordóñez

Unidad de la Unidad de Modernización

Firma:

Fecha: 25 de mayo de 2026

Ingrid Karina López Fuentes

Directora de Administración y Finanzas

Firma:

Fecha: 26 de mayo de 2026

José Francisco Quiroz Mejía

Sub-Procurador General de la República

Firma:

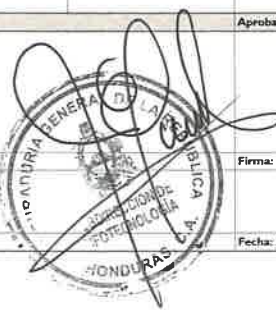
Fecha: 27 de mayo de 2026

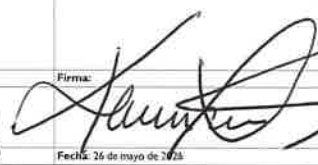
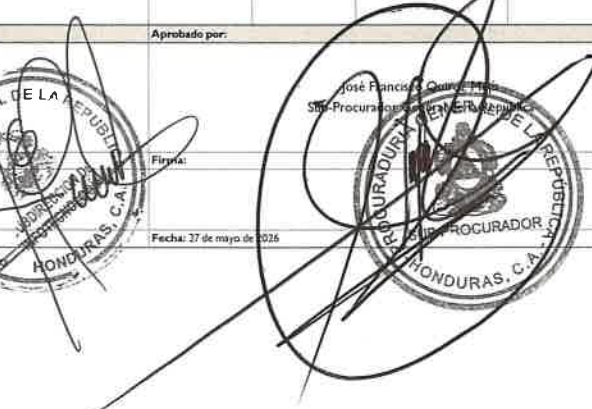


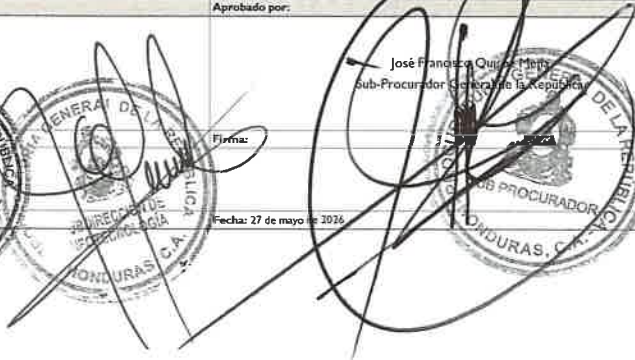



|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:</b> | Administración de Bases de Datos y Respaldos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>OBJETIVO:</b>                      | Garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y recuperación de la información institucional contenida en las bases de datos, mediante la administración eficiente, segura y controlada de los sistemas gestores de bases de datos, así como la ejecución, verificación y resguardo de los respaldos, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos institucionales. |

| No. | (1) Etapa del proceso                                           | (2) Descripción del riesgo                                                                                                                    | (3) Zona del riesgo final | (4) Controles para mitigación                                                                                                                                   | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios                                                                                                                                                           | (7) Fecha inicio    | (8) Fecha fin       | (9) Indicadores                                                   | (10) Medios de verificación                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Administración, configuración y optimización de bases de datos  | 1.1 No tener acceso a la base de datos impidiendo la disponibilidad o rendimiento de la información, debido a que se depende de un proveedor. | B                         | Implementar un dominio institucional para el manejo de base de datos en el Data Center de la PGR.                                                               | Oficial Técnico                       | 1. Servidores físicos y en la Web.<br>2. Computadora.<br>3. Sistema de ticket.<br>4. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>5. Conectividad a Internet.<br>6. Bases de Datos | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027 | Porcentaje de respaldos de bases de datos ejecutados exitosamente | 1. Control de respaldos.<br>2. Control de Permisos asignados o revocados. |
| 2   | Gestión de accesos y seguridad de la información                | 2.1 Las credenciales pueden compartirse por los usuarios, generando riesgo de accesos no autorizados.                                         | B                         | Prohibir cuentas compartidas y vincular altas, bajas y modificaciones de accesos con la Gerencia de Recursos Humanos o la dependencia responsable del personal. |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                     |                                                                   |                                                                           |
| 3   | Programación, ejecución y resguardo de respaldos                | 3.1 Los respaldos de información pueden dañarse, retrasando la restauración de la información.                                                | B                         | Mantener varios respaldos de la información para garantizar la disponibilidad de los datos.                                                                     |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                     |                                                                   |                                                                           |
| 4   | Restauración, atención de incidentes, control y mejora continua | 4.1 La información puede no recuperarse de manera completa ante fallas, errores, ataques informáticos o desastres.                            | B                         | Definir puntos de recuperación de la información.                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                     |                                                                   |                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por:<br><br><div style="text-align: center;">           Suyapa del Mar Andino Ordóñez<br/>           Jefa de la Unidad de Modernización         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>  </div> <div style="text-align: center;">           Firma:<br/><br/>           Fecha: 25 de mayo de 2026         </div> | Revisado por:<br><br><div style="text-align: center;">           Ingrid Karina López Fuentes<br/>           Directora de Administración y Finanzas         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>  </div> <div style="text-align: center;">           Firma:<br/><br/>           Fecha: 26 de mayo de 2026         </div> | Aprobado por:<br><br><div style="text-align: center;">           José Francisco Quiroz Mejía<br/>           Sub-Procurador General de la República         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>  </div> <div style="text-align: center;">           Firma:<br/><br/>           Fecha: 27 de mayo de 2026         </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  <b>PGR</b><br><small>PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small> |                                                                     | <small>PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small><br><b>PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS</b>                                                                                                                    |                                                                                          |                                                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     | <small>NCI-TSC/11-00; NCI-TSC/11-00</small><br><small>Formulario 11 PGR</small> |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:</b>                                                                                                               |                                                                     | Seguridad Tecnológica y Control de Acceso                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OBJETIVO:</b>                                                                                                                                    |                                                                     | Proteger los sistemas, activos tecnológicos e información institucional mediante el control de accesos y la aplicación de medidas de seguridad tecnológica, para prevenir riesgos y fortalecer el control interno. |                                                                                          |                                                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| No.                                                                                                                                                 | (1) Etapa del proceso                                               | (2) Descripción del riesgo                                                                                                                                                                                         | (3) Zona del riesgo final                                                                | (4) Controles para mitigación                                                                                                                 | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios                                                                                                                                                           | (7) Fecha inicio    | (8) Fecha fin                                                                   | (9) Indicadores                                                                                 | (10) Medios de verificación                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                                                                                                   | Recepción, validación y autorización de solicitudes de acceso       | 1.1 Los accesos pueden otorgarse sin justificación, autorización o documentación suficiente que respalde la solicitud.                                                                                             | M                                                                                        | Establecer formato oficial de solicitud, con firma o aprobación de la dependencia competente, justificación funcional y evidencia documental. | Oficial Técnico                       | 1. Servidores físicos y en la Web.<br>2. Computadora.<br>3. Sistema de ticket.<br>4. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>5. Conectividad a Internet.<br>6. Bases de Datos | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027                                                             | Porcentaje de accesos tecnológicos autorizados y revisados conforme a la política institucional | 1. Bitácoras y registros actualizados de accesos y cambios realizados.<br>2. Reportes de revisión periódica de usuarios, perfiles y privilegios.<br>3. Reportes periódicos de control de accesos y seguridad tecnológica. |
| 2                                                                                                                                                   | Creación, configuración y entrega segura de accesos                 | 2.1 Las credenciales pueden entregarse sin contar con la información completa para el acceso.                                                                                                                      | M                                                                                        | Institucionales seguros y dejar constancia de la entrega, mediante un memorándum o correo electrónico.                                        |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                                                                                                                                                   | Modificación, restablecimiento, suspensión y cancelación de accesos | N/A                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          | N/A                                                                                                                                           |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| 4                                                                                                                                                   | Monitoreo, atención de incidentes, revisión y mejora continua       | 4.1 No verificar la caducidad del licenciamiento.                                                                                                                                                                  | B                                                                                        | Documentar revisiones, incidentes, accesos otorgados, modificados o cancelados, y emitir reportes periódicos para supervisión institucional.  |                                       |                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Elaborado por:</b>                                                                                                                               |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                    | <b>Revisado por:</b>                                                                     |                                                                                                                                               |                                       | <b>Aprobado por:</b>                                                                                                                                                              |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| Suyapa del Mar Andino Ordóñez<br>Jefe de la Unidad de Modernización                                                                                 |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                    | Ingrid Karina López Fuentes<br>Directora de Administración y Finanzas                    |                                                                                                                                               |                                       | José Francisco Quiroz<br>Sub-Procurador General de la República                                                                                                                   |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| Firma:                                                             |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                    | Firma:  |                                                                                                                                               |                                       | Firma:                                                                                        |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
| Fecha: 25 de mayo de 2026                                                                                                                           |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                    | Fecha: 26 de mayo de 2026                                                                |                                                                                                                                               |                                       | Fecha: 27 de mayo de 2026                                                                                                                                                         |                     |                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |

|  <b>PGR</b><br><small>PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small>                                                           |                                                                           | <small>PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small><br><b>PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS</b>                                        |                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                     | <small>NCI-TSC/111-00; NCI-TSC/112-00</small><br><small>Formulario 31 PGR</small> |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:</b> Soporte Tecnológico a Oficinas Regionales                                                                                                                               |                                                                           |                                                                                                                                        |                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>OBJETIVO:</b> Brindar soporte tecnológico a las oficinas regionales para resolver problemas con equipos, sistemas y redes, de manera oportuna, asegurando que puedan operar de forma continua y eficiente. |                                                                           |                                                                                                                                        |                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| No.                                                                                                                                                                                                           | (1) Etapa del proceso                                                     | (2) Descripción del riesgo                                                                                                             | (3) Zona del riesgo final                                                                 | (4) Controles para mitigación                                                                                                                                          | (5) Responsables de su implementación | (6) Recursos necesarios                                                                                                                                                                                                                            | (7) Fecha inicio    | (8) Fecha fin                                                                     | (9) Indicadores                                                                                               | (10) Medios de verificación                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                                                                                                                                                             | Recepción, registro, clasificación y priorización del requerimiento       | 1.1 Las solicitudes de soporte pueden no registrarse o atenderse sin evidencia, dificultando su seguimiento.                           | B                                                                                         | Registrar toda solicitud en sistema de tickets o formato oficial, indicando fecha, oficina regional, usuario, tipo de requerimiento, prioridad y responsable asignado. | Auxiliar Técnico                      | 1. Herramientas de precisión.<br>2. Computadora.<br>3. Sistema de ticket.<br>4. Suite 365 Microsoft versión actualizada.<br>5. Conectividad a Internet.<br>6. Bases de Datos.<br>7. Aire comprimido.<br>8. Estación de calor.<br>9. Pasta térmica. | 01 de junio de 2026 | 01 de junio de 2027                                                               | Porcentaje de solicitudes de soporte tecnológico a oficinas regionales atendidas dentro del plazo establecido | 1. Reporte de soporte técnico a regionales en el sistema de tickets o memorándum.<br>2. Informe de incidencias atendidas a regionales.<br>3. Dictámenes Técnico de Equipos Tecnológicos.<br>4. Reportes periódicos de soporte a regionales de mantenimiento. |
| 2                                                                                                                                                                                                             | Diagnóstico y atención remota del soporte tecnológico                     | 2.1 El diagnóstico de la falla puede ser incorrecto o la solución aplicada puede ser parcial, provocando la reincidencia del problema. | B                                                                                         | Utilizar checklist técnico de diagnóstico remoto y documentar causa identificada, acción aplicada y resultado de la verificación.                                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3                                                                                                                                                                                                             | Atención presencial, mantenimiento e infraestructura tecnológica regional | 3.1 Las instalaciones, configuraciones o mantenimientos pueden ejecutarse sin pruebas o sin validación del usuario responsable.        | B                                                                                         | Realizar pruebas de funcionamiento, levantar acta o reporte técnico de atención y obtener conformidad de la oficina regional.                                          |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                                                                                                                                                                                                             | Diagnóstico en sitio, reparación, sustitución, cierre y seguimiento       | 4.1 El inventario de equipos puede no actualizarse oportunamente.                                                                      | B                                                                                         | Actualizar inventario, actas de entrega-recepción, reportes de reparación y expediente del ticket antes del cierre definitivo.                                         |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Elaborado por:                                                                                                                                                                                                |                                                                           |                                                                                                                                        | Revisado por:                                                                             |                                                                                                                                                                        |                                       | Aprobado por:                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Suyapa del Mar Andino Ordóñez<br>Jefe de la Unidad de Modernización                                                                                                                                           |                                                                           |                                                                                                                                        | Ingrid Karina López Fuentes<br>Directora de Administración y Finanzas                     |                                                                                                                                                                        |                                       | José Francisco Quiros Mejía<br>Sub-Procurador General de la República                                                                                                                                                                              |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Firma:                                                                                                                       |                                                                           |                                                                                                                                        | Firma:  |                                                                                                                                                                        |                                       | Firma:                                                                                                                                                         |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fecha: 25 de mayo de 2026                                                                                                                                                                                     |                                                                           |                                                                                                                                        | Fecha: 26 de mayo de 2026                                                                 |                                                                                                                                                                        |                                       | Fecha: 27 de mayo de 2026                                                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |