



INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO 2024

**Flores Petén,
diciembre 2024**



ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
INTRODUCCIÓN	4
MISIÓN	6
VISIÓN.....	6
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	7
ALCANCE	9
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO Y GOBERNANZA.....	10
1. Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades.....	10
2. Normas aplicables a la administración de personal y actividades de Control	11
3. Normas aplicables a la información y comunicación	12
4. Normas aplicables a la planificación estratégica de las Entidades	12
5. Normas aplicables al Sistema Presupuestario	13
6. Normas aplicables al sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental	14
7. Normas aplicables al sistema de Tesorería	15
8. Normas aplicables a la inversión pública	15
CONTROL Y GOBERNANZA	16
CONCLUSIÓN GLOBAL DEL AUDITOR INTERNO	17
CONCLUSIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO	19
ANEXOS	20
MATRIZ DE EVALUACIÓN	21
DEL RIESGO	21
MATRIZ DE CONTINUIDAD Y MONITOREO DEL RIESGO.....	89
MAPA DE RIESGOS.....	143

INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Flores y San Benito, es una entidad desconcentrada creada como esfuerzo mancomunado de las municipalidades de Flores y San Benito del Departamento de Petén, la cual goza de autonomía funcional y personería jurídica, fondos propios y específicos así como plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, que dentro de todo su fin es la prestación, mantenimiento, mejoramiento y ampliación de los servicios municipales de agua potable, drenajes y alcantarillado de los Municipios de Flores y San Benito.

En el presente informe se podrá encontrar la identificación de riesgos, detallando los procedimientos, logros laborales y alcances de cada uno de los Departamentos y Unidades que componen a la empresa, con el único fin de dar a conocer la información relacionada a las labores anuales que se llevaron a cabo, así como las gestiones administrativas, operativas y financieras como resultado de las respuestas a los riesgos identificados. Todo ello enfocado a los seguimientos e implementación efectiva y desarrollo de cumplimiento de los objetivos planteados.

Para toda la estructura administrativa que conforma la empresa es de vital importancia reflejar los resultados obtenidos en los proyectos enfocados al servicio y bienestar de los vecinos y usuarios de los municipios de Flores y San Benito, con el fin de tener un mejor desarrollo para la población a la que se le brinda el servicio.



EMAPET
Flores - San Benito

El control interno es el proceso que tiene como fin proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la empresa.

Las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, son el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno para obtener seguridad en el cumplimiento de los objetivos fundamentales, con el propósito de conocer el entorno de control, evaluación de riesgos y actividades de control, que permitan generar información y comunicación de los resultados obtenidos, utilizando procesos de supervisión.

MISIÓN

EMAPET dispone de la capacidad institucional, administrativa y operativa para una gestión eficiente y financieramente sostenible de los servicios de agua potable y alcantarillado.

VISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes en los municipios de Flores y San Benito, así como en la conservación y protección ambiental del lago Petén Itzá.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- El abastecimiento de agua potable de la población de los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén de acuerdo a su capacidad financiera, técnica e infraestructura existente.
- La disposición sanitaria de las aguas residuales derivadas del servicio de agua potable prestado por la Empresa en las zonas urbanas de los Municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén en donde se encuentre actualmente sistemas de recolección, conducción y tratamiento de estas aguas servidas.
- Promover la ampliación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, residuos y desechos sólidos de acuerdo con los planes de desarrollo municipal.
- Velar, en forma coordinada con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y demás instituciones del Estado para la protección, conservación, uso racional y eficiente del agua, particularmente de las fuentes de agua para consumo humano; así como la protección de los recursos naturales utilizados para la prestación de los servicios en su jurisdicción.
- Velar, en forma coordinada con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y demás instituciones del Estado para la adecuada disposición de las descargas de aguas servidas conforme a los requerimientos sanitarios; que contribuyan a la preservación de la salud y de los recursos naturales en su jurisdicción.



- Desarrollar la gestión integral de los recursos hídricos, tomando en consideración la salud humana; así como los planes de atención los sistemas, tanto de agua potable, como de aguas residuales, residuos y desechos sólidos previniendo desastres.
- Promover el crecimiento y protección de los recursos de agua utilizables para la prestación del servicio.
- Contribuir en la promoción, de manera conjunta con otras instituciones, en acciones de protección y buen uso de los recursos de agua.
- Administrar y operar los servicios a su cargo y conservarlos en buen estado.
- Planificar, diseñar, financiar, ejecutar, supervisar y financiar con recursos propios, municipales, donaciones o préstamos, las obras que sean necesarias.
- Dar solución pronta y eficaz a la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, residuos y desechos sólidos en su área de acción.
- Satisfacer en su área de acción la demanda de los servicios de agua potable y de disposición de aguas residuales en forma eficiente, cubriendo las necesidades del usuario.
- Planificar y desarrollar programas de inversión, a corto, mediano y largo plazo, a efecto de generar mayor capacidad de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, residuos y desechos sólidos, para satisfacer la demanda de la población.
- Celebrar contratos de conformidad con los fines y objetivos establecidos en estos Estatutos con entidades autónomas, semiautónomas, descentralizadas, empresas y con cualquier persona individual o jurídica.

- Establecer los mecanismos de formación del recurso humano y promover de su capacitación, en materia de gestión integral de los servicios agua para consumo humano, así como el uso adecuado del mismo.
- Promover la emisión de ordenanzas municipales y reglamentos a fin de lograr la sostenibilidad de los servicios a su cargo.
- Realizar las acciones necesarias para la recolección, transporte y tratamiento de las aguas servidas de tipo doméstico, comercial e industrial de las áreas urbanas bajo su competencia. En zonas donde no exista alcantarillado, apoyar a las respectivas municipalidades para que tomen las previsiones necesarias a fin de que el vecindario disponga en una forma adecuada sus aguas servidas.
- Establecer los mecanismos técnicos y jurídicos para el efecto de implementación en el futuro de los servicios de recolección y disposición de residuos y desechos sólidos de conformidad con el Artículo 43 de los presentes Estatutos; en general, todas aquellas acciones y atribuciones que dentro de su competencia le correspondan.

ALCANCE

El presente informe anual de control interno se comprende del período de evaluación de fecha 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO Y GOBERNANZA

1. Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades

NORMA ESPECÍFICA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
	PRESENTE	FUNCIONANDO	VIGENTE
Filosofía de control interno	Acuerdos y directrices establecidas por las autoridades de la Empresa y seguimiento a su cumplimiento.	La Gerencia General en conjunto con la Junta de Administración constantemente evalúa el desempeño de las diferentes unidades y Departamentos.	Cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Estatutos y Reglamento de EMAPET, a los cuales se les realizó actualización en el mes de abril 2024.
Prácticas éticas y valores	Reglamento interior de Trabajo y código de ética.	Reuniones con el personal que ha quebrantado las normas éticas.	Código de ética aprobado por la Junta de Administración, según Acta 18-2022, de fecha 25 de abril del 2022.
Estructura de control interno	Manual de organización y Funciones.	Evaluación de desempeño anuales para el personal de la Empresa.	Aplicación del manual de funciones aprobado por la Junta de Administración, según acta 55-2024, de fecha 04 de diciembre del año 2024.
Fortalecer las competencias de control interno	Normas e instrucciones en la gestión de recursos humanos enfocadas en las competencias y	Planificación de capacitaciones.	No se está ejecutando la planificación.



	transferencias de conocimientos.		
Definir procesos de supervisión	Procesos de supervisión de cumplimiento del Manual de Normas y procedimientos.	Manual de Normas y procedimientos actualizado y aprobado por los miembros de la Junta de Administración.	Manual de normas y procedimientos actualizado y aprobado por la Junta de Administración, según Acta 29-2023, de fecha 21 de julio del año 2023.

2. Normas aplicables a la administración de personal y actividades de Control

La Empresa actualmente cuenta con un Código de ética, el cual fue aprobado por la máxima autoridad institucional, según lo estipulado en el punto tercero del Acta 18-2022, de fecha 25 de abril del año 2022. Además, para el cumplimiento de sus fines y para una óptima administración y un buen control de personal, EMAPET actualmente cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos, el cual fue aprobado por los miembros de la Junta de Administración en el punto tercero del Acta 29-2023, de fecha 21 de julio del año 2023.

Asimismo, en el año 2024 se realizaron actualizaciones al Reglamento Interior de trabajo y al Manual de Organización y Funciones, con el objetivo de brindar un mejor servicio al usuario y mantener un control interno apegado a las necesidades de la población. Por lo que, ambos documentos fueron analizados, revisados y aprobados por la Junta de Administración según lo estipulado en las Actas 36-2024, de fecha 14 de agosto del 2024, y en el Acta 55-2024, de fecha 04 de diciembre del 2024.

3. Normas aplicables a la información y comunicación

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento EMAPET Flores-San Benito cuenta con el Departamento de Comunicación social, el cual tiene como propósito conservar y mejorar la comunicación y relaciones con los usuarios, los diferentes Departamentos, empleados y funcionarios de la Empresa y otras instituciones del Estado. Sus funciones principales se encuentran presentes, funcionando y vigentes según lo establecido en los Estatutos, manual de organización y funciones y el Manual de Normas y procedimientos de la Empresa.

Asimismo, la Empresa con el objetivo de mejorar el desarrollo de las actividades internas y unificar los documentos de cada usuario inscrito en la Empresa, a través de la Gerencia General y la Junta de Administración acordaron aprobar la creación de la Unidad de Archivo, lo cual simplifica la búsqueda de expedientes y optimiza la prestación del servicio.

4. Normas aplicables a la planificación estratégica de las Entidades

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento EMAPET, actualmente no cuenta con una unidad específica que planifique y elabore proyectos. Sin embargo, la Gerencia Técnica, el Encargado de Presupuesto y el Departamento de Planificación y Supervisión, elaboran el Plan Operativo Anual para cumplir con lo establecido en la norma. Quienes dentro de sus funciones tienen como objetivos la planificación y coordinación para la mejora de la prestación del servicio de agua.

Por lo que, el Gerente técnico es responsable de planificar coordinar, dirigir, supervisar y registrar las actividades de operación y mantenimiento de los Departamentos Técnicos de la Empresa, mientras que el Departamento de Planificación y Supervisión estudia, analiza, aprueba la ejecución correcta y supervisa la construcción de ampliaciones de red de agua potable y alcantarillado sanitario ejecutados por los departamentos técnicos.

Actualmente la Empresa planifica, elabora y ejecuta el Plan Operativo Anual, el cual fue presentado y aprobado por la Junta de Administración y enviado a las diferentes instituciones que determina la ley.

5. Normas aplicables al Sistema Presupuestario

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento dentro de su estructura organizativa cuenta con la Dirección Financiera, que a su vez para la ejecución de sus fines tiene a un encargado de presupuesto, quien vela porque se cumplan los lineamientos relativos a materia presupuestaria, ejecutando anualmente la formulación del proyecto presupuestario a fin de cumplir con todas las actividades de la Empresa para la prestación de los servicios de agua y alcantarillado sanitario. Además, se realizan las modificaciones presupuestarias, las cuales son analizadas y aprobadas por la máxima autoridad de la Empresa.

Es importante mencionar que anualmente es sometida a conocimiento y aprobación de los miembros de la Junta de Administración la liquidación presupuestaria. Por lo que, se puede concluir que en materia presupuestaria se llevan a cabo todos los procedimientos establecidos en la ley y los estipulados en

los manuales internos de EMAPET. Por consiguiente, el control interno, está presente, funcionando y vigente.

6. Normas aplicables al sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento dentro de su estructura organizativa cuenta con la Dirección Financiera, que a su vez para la ejecución de sus fines tiene a un encargado de Contabilidad, quien vela porque se cumplan los lineamientos del sistema de contabilidad integrada, ejecutando periódicamente el registro de todas las operaciones contables para cumplir satisfactoriamente con la documentación de soporte para garantizar la generación de información contable. Además, como parte del procedimiento elabora las conciliaciones de saldos y la elaboración y presentación de los Estados financieros.

Es importante mencionar que anualmente es sometido a conocimiento y aprobación de los miembros de la Junta de Administración el cierre de cada ejercicio contable. Por lo que, se puede determinar que en materia contable se llevan a cabo los procedimientos establecidos en la ley y los estipulados en los manuales internos de EMAPET. Por consiguiente, el control interno, está presente, funcionando y vigente.

7. Normas aplicables al sistema de Tesorería

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento dentro de su estructura organizativa cuenta con la Dirección Financiera, que a su vez para la ejecución de sus fines tiene a un encargado de Tesorería. Sin embargo, actualmente el puesto se encuentra vacante. Por tal circunstancia, el trabajo es ejecutado en conjunto por el Director Financiero, Encargada de Contabilidad, Encargado de Presupuesto y Encargada de Fondo Rotativo.

Con el objetivo de dar cumplimiento a las normas gubernamentales y a los procedimientos de control interno establecidos, actualmente se ejecuta una programación de pagos conjuntamente con la Gerencia General, Dirección Financiera y la Encargada de Contabilidad.

Asimismo, la administración y control de cuentas bancarias es ejecutada por la Encargada de Contabilidad para el cumplimiento de la transparencia y legalidad del gasto público. Además, se constituye anualmente el fondo rotativo, el cual es manejado por un encargado que es nombrado por la máxima autoridad para el uso eficiente de los recursos.

8. Normas aplicables a la inversión pública

La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento EMAPET Flores-San Benito, para la ejecución e inversión de proyectos cuenta con la Unidad de Guatecompras, quienes son los encargados de velar por el cumplimiento del procedimiento que establece la Ley de Contrataciones del Estado.

Por tal circunstancia, actualmente la Empresa ejecuta proyectos los cuales cumplen con el proceso estipulado, desde el inicio de la obra, verificando que la ejecución financiera sea acorde con el avance físico, además apoyan a la Dirección financiera y al personal técnico en el seguimiento de las mismas.

La Junta de Administración conjuntamente con la Gerencia Técnica, la Gerencia General, Dirección Financiera y el personal de la Unidad de Guatecompras llevan el registro, control y fiscalización de las obras ejecutadas. Por lo que, al analizar se puede determinar que el control está presente, funcionando y vigente.

CONTROL Y GOBERNANZA

La máxima autoridad de la entidad ha impulsado la buena gobernanza y prácticas íntegras de control interno, incorporándolas en las declaraciones de misión y visión de la empresa, así como en planes estratégicos, un diseño de manuales de políticas y procedimientos que regulen el comportamiento de los servidores públicos así como una política estratégica para que todo movimiento administrativo sea con transparencia mediante un nivel de compromiso sumamente integral dentro del cual se pretende un compromiso ético basados en la implementación del código de ética, reglamento interior de trabajo y manuales de normas y procedimientos y de funciones.

CONCLUSIÓN GLOBAL DEL AUDITOR INTERNO

En conclusión, las auditorías fueron realizadas al Plan Anual de Auditoría 2024 y se alcanzaron los objetivos de cada auditoría conforme a las normativas legales vigentes con sus correspondientes recomendaciones.

La evaluación se realizó de acuerdo con Normas de Auditoría Interna Gubernamental. -NAIGUB- debido a que las mismas requieren que se planee y ejecute la Auditoría para obtener una seguridad razonable de que el Estado de egresos e ingresos (Ejecución Presupuestaria) estén exento de información errónea y falsedades materiales significativas. Una Auditoría incluye examinar mediante pruebas selectivas, la evidencia que soporta las cifras y revelaciones presentadas en la Ejecución Presupuestaria, misma que fue liquidada y enviada a las entidades responsables de velar por la transparencia y control.

Al planear y desarrollar la auditoría a la Ejecución Presupuestaria del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024; las cifras evaluadas, excepto por las deficiencias de control interno informadas, se consideran que se encuentran reveladas adecuadamente.

Así también, como parte del procedimiento de auditoría, realice el seguimiento a los hallazgos y recomendaciones incluidas en el informe de auditoría de la Contraloría General de Cuentas del ejercicio fiscal 2023, dicho seguimiento fue efectuado para verificar la implementación de las recomendaciones que pudieran tener un efecto importante en las auditorías practicadas, y para determinar si la Administración, ha tomado las medidas correctivas adecuadas, para tal efecto, se estableció, que las recomendaciones vertidas en el informe de auditoría de la Contraloría General de Cuentas, se encuentra en proceso de implementación.

Es oportuno indicar que el trabajo de auditoría se realizó con bases selectivas, por lo que podrían existir otras deficiencias de control que un examen de esta naturaleza pudiera no revelar.

Se recomienda a la autoridad administrativa superior (Junta de Administración), hacer un plan de acción para atender las recomendaciones formuladas en las auditorías de la Contraloría General de Cuentas, así como las recomendaciones vertidas en los informes de auditoría interna.

También se procedió a verificar el cumplimiento del Acuerdo A-039-2,023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental. Estas normas “tienen como objeto crear procedimientos, componentes y establecer responsabilidades relacionadas con el control interno gubernamental, con la finalidad de asegurar los objetivos fundamentales de cada entidad sujeta a control gubernamental y fiscalización de la Contraloría General de Cuentas.”

A consideración de esta Unidad de Auditoría Interna, -UDAI- el control interno de La Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Flores y San Benito- EMAPET- se encuentra en un nivel aceptable, toda vez que han mostrado mejoras en sus controles, pero como toda institución necesita seguir fortaleciéndose y alcanzar sus propósitos y mejorar la calidad de vida de sus usuarios.

Las observaciones no buscan señalar a una persona o personas en particular, se incluyen con el propósito de mejorar los aspectos de control interno, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y administrativa de los recursos. así mismo coadyuvar en alcanzar los objetivos que previamente establecieron a través de su Plan Operativo Anual.

CONCLUSIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO

OBJETIVO	CANTIDAD	PROBABILIDAD	SEVERIDAD	PUNTEO
Estratégico	13	2.4	3.6	8.5
Operativo	62	2.5	3.6	9.1
Cumplimiento	27	2.6	3.5	9.2
Información	6	2.3	3.6	8.4
Normativo	1	3	2	6
TOTAL	109	2.6	3.3	8.2

Al finalizar la evaluación del control interno por medio de las matrices de riesgo se identificaron 109 factores generadores de riesgo a nivel empresarial, de todas las unidades y departamentos que conforman la Empresa.



EMAPET
Flores - San Benito

ANEXOS



EMAPET
Flores - San Benito

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO



Matriz De Evaluación De Riesgos

No.	Objetivo	Tipo de Objetivo	Ref.	Área evaluada	Eventos	Descripción del riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo	Eficiencia del	A mitigar	Probabilidad	Severidad	Riesgo residual	Control interno para mitigar (gestionar el	Observaciones
1	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-1-DTAS-2024	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Dirección personal	Ineficiencia en los sistemas de alcantarillado sanitario	2	5	10	4	5	2	2	4.00	Orientar, coordinar, supervisar y controlar las acciones del personal del departamento	El departamento cuenta con dos Auxiliares quienes se encargan de apoyar al Jefe en esta tarea



2	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliare y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliare, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-2-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	Informes a Gerencia Técnica	Deficiencia en la operatividad del sistema de alcantarillado sanitario	2	5	10	5	S	2	5	10.00	Mantener informado al Gerente técnico sobre el desarrollo de las actividades del Departamento	Elaboración de informes mensuales y oportunos cuando la situación lo amerite
3	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliare y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliare, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-3-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	Actualización de información estadística de producción	Desconocimiento de la operatividad de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario	2	5	10	4	S	2	5	10.00	Organizar y supervisar la generación de información estadística actualizada y completa de los sistemas	Se lleva un control en los archivos digitales de los sistemas



	de alcantarillado sanitario.																		
4	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-4-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	Evaluación de los sistemas de alcantarillad o sanitario	Perdida o daño en los equipos de bombeo	3	5	15	3	5	3	5	15.00	Registrar y evaluar permanentemente las condiciones y el comportamiento hidráulico de los sistemas	Supervision en los trabajos de operacion y mantenimi ento de los sistemas			



5	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-5-DTAS-2024	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Archivo de documentos	Falta de control en la información enviada en la correspondencia	2	3	6	4	5	2	3	6.00	Registrar todos los documentos que ingresan y se emiten en el Departamento.	Se tienen archivos digitales y físicos de la correspondencia que llega y sale del departamento.
6	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-6-DTAS-2024	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Ordenes de trabajo	Falta de ejecución en los trabajos diarios	3	5	15	4	5	3	5	15.00	Preparar las ordenes diarias de trabajo para el personal operativo y realizar el seguimiento o del cumplimiento de las mismas.	Se lleva un control de bitacoras de trabajos diarios



EMAPET
Flores - San Benito

8	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-8-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	Mantenimie nto y reparación de los sistemas de alcantarillad o sanitario	Falta de control en la ejecución de los trabajos para operatividad del sistema	3	5	15	4	S	3	5	15.00	Realizar las reparacion es según normas y directivas establecida s en la empresa de los componen tes del sistema de alcantarilla do sanitario.	Se generan ordenes de trabajo y se le dan los respectivos acompaña mientos para su ejecución
9	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-9-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	Operación de los equipos de bombeo	Mala operación y desconocimi ento de los procesos de funciomamie nto de los equipos de bombeo	3	5	15	2	P	2	5	10.00	Operar y mantener en perfecto estado de funcionami ento el equipo de bombeo a su cargo.	Se tienen informes diarios del estado de los equipos de bombeo



	de alcantarillado sanitario.																		
10	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-10-DTAS-2024	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Informar del estado mecánico de la maquinaria y equipo a su cargo	Maquinaria y equipo fallen por falta de un control mecánico del responsable de su operación	4	4	16	2	P	3	4	12.00	Notificar oportunamente sobre la necesidad de reparación o reposición de vehículos, herramientas, materiales, accesorios y lubricantes indispensables para el uso del equipo y	Se solicitan controles periódicos del funcionamiento de los equipos y maquinaria			



1 2	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-12-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	Elaboracion de contratos de nuevas conexiones al sistema de alcantarillado sanitario y ordenes de trabajo para vaciados de	Mala codificación y cargos de cobro de servicios a codigos equivocados	2	5	10	1	P	2	5	10.00	Gestionar con recursos humanos la actualización de los manuales de funciones y procedimientos	Capacitacion constante en los procesos desempeñados
1 3	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-13-DTAS-2024	Departament o Tecnico de Alcantarillado Sanitario	fosas septicas. Limpieza de fosas septicas y apoyo a otros departamentos y unidades	No poder prestar el servicio debido a desperfecto de equipo por falta de un control mecánico del responsable.	3	5	15	2	P	2	5	10.00	Realizar las solicitudes de mantenimiento y reparaciones del equipo y maquinaria	Se programan y solicitan los mantenimientos



15	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-1-DF-2024	Departamento Financiero	Depositos diarios	Deficiencia en el registro de depositos bancarios	5	5	25	2	5	5	4	20.00	Enviar depósito con el servicio de Proval o realizar deposito a tiempo.	Verificar que se realice el deposito diario.
16	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Cumplimiento	C-2-DF-2024	Departamento Financiero	Conciliación de saldos bancarios en el SICOIN GL	Descuadre en el SICOIN GL y libro de bancos	5	4	20	2	5	5	3	15.00	Realizar conciliaciones bancarias en el SICOIN GL.	Realizar las conciliaciones bancarias en el SICOIN GL de manera mensual.



	de alcantarillado sanitario.																		
17	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-3-DF-2024	Departamento Financiero	Actualización del inventario	Tarjetas de Responsabilidad no actualizadas	5	4	20	2	5	5	3	15.00	Elaborar tarjetas de responsabilidad al momento de asumir un cargo y mantenerlas actualizadas.				



18	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-4-DF-2024	Departamento Financiero	Documentos de soportes para facturas pagadas a proveedores	Adquirir bienes y servicios sin autorización	5	4	20	2	5	5	3	15.00	Elaborar y verificar documentos de soporte de facturas pagadas. Controlar si se realiza.
19	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Cumplimiento	C-5-DF-2024	Departamento Financiero	Resguardo de documentos contables	Pérdida de documentación contable	3	4	12	2	5	3	3	9.00	Archivo ordenado para control y resguardo de documentos de compras.



21	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-7-DF-2024	Departamento Financiero	Transferencia al presupuesto	Aprobación por parte de la Junta de Administración	5	5	25	2	S	5	4	20.00	Presentar al Gerente General el motivo de la transferencia y darle el seguimiento o correspondiente para presentarla ante la Junta de Administración y Concejos Municipales para su aprobación en el tiempo debido.
----	---	--------------	-------------	-------------------------	------------------------------	--	---	---	----	---	---	---	---	-------	---



2 2	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-8-DF-2024	Departamento Financiero	Elaboración del PAC	Que el PAC no se apruebe por parte de la Junta de Administración.	5	3	15	2	S	5	2	10.00	Establecer claramente el tiempo de entrega a la persona encargada para presentarlo ante la Junta de Administración según lo establecido.	Revisar el proceso de elaboración para su presentación
2 3	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Cumplimiento	C-9-DF-2024	Departamento Financiero	Actualización del PAC	Dificultad en el proceso de las transferencias	5	5	25	2	S	5	4	20.00	El encargado de presupuesto realice el proceso debido ante la Unidad de Guatecompras para que sean actualizadas las transferencias	



26	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Información	I-1-JAM-2024	Juzgado de Asuntos Municipales Administrativos y Ambientales	Control de Reconocimientos de deuda	Falta de recuperación de deuda por no brindar seguimiento al usuario que celebró convenio de pago	4	4	16	2	P	3	4	12.00	Realizar notificaciones de cobro y apercibimientos por escrito a los usuarios insolventes
27	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Estratégico	E-2-JAM-2025	Juzgado de Asuntos Municipales Administrativos y Ambientales	Pérdida o extravío de expedientes	No ejecutar una orden por descuido o negligencia debido a la pérdida y extravío de expedientes	2	4	8	2	P	1	4	4.00	Llevar un archivo físico y digital de los expedientes



28	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Cumplimiento	C-1-JAM-2024	Juzgado de Asuntos Municipales Administrativos y Ambientales	Emisión de Resoluciones y notificaciones	Falta de emisión de resoluciones y cobro de sanciones por la falta de notificaciones al usuario	2	4	8	2	S	2	3	6.00	Entrega de notificaciones de los asuntos sometidos al conocimiento del Juzgado.
29	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	Información	I-1-INV-2024	Inventario	Traslado de Bienes entre trabajadores	Traslado de bienes entre empleados sin cumplir con autorizaciones o procedimientos establecidos	5	3	15	3	P	3	3	9.00	Control de Inventario de traslado de bienes entre empleados



EMAPET

Flores - San Benito

30	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	Cumplimiento	C-1-INV-2024	Inventario	Actualizar tarjetas de responsabilidad	Incumplimiento a las normas establecidas	3	4	12	3	5	3	4	12.00	Actualizan tarjetas de responsabilidad
31	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Operativo	O-1-INV-2024	Inventario	Ingreso de facturas para un mejor control de alzas, posterior ingresarlas al inventario.	Inventario de bienes fungibles y no fungibles desactualizado	2	5	10	1	5	2	5	10.00	Que el encargado de contabilidad traslade a la mayor brevedad posible las facturas a ingresar al respectivo inventario.



3 2	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Operativo	O-2-INV-2025	Inventario	Procedimiento de Bajas de bienes fungibles y no fungibles.	Acumulacion de bienes no operativos	5	5	25	1	S	5	5	25.00	Realizar un procedimiento basado en normas por la Junta Administrativa, en donde establezca el periodo, forma y lugar de donde serán resguardados los bienes fungibles y no fungibles no operativos en estado de baja.
--------	---	-----------	--------------	------------	--	-------------------------------------	---	---	----	---	---	---	---	-------	--



EMAPET
Flores - San Benito

33	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	Cumplimiento	C-1-COMB-2024	Combustible	Control de cupones y vales de combustible	No tener los cupones llenos de abastecimiento de combustible	4	3	12	4	P	1	3	3.00	Llenar cupones conforme el consumo de cada semana	Actividad que se realiza cada semana por Auxiliar I
34	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Operativo	O-1-COMB-2024	Combustible	Abastecimiento de Combustible a estaciones de Alcantarillado Sanitario y Agua Potable.	Falta de Vehículo disponible a utilizar para el despacho de Diesel para funcionamiento de Generador de energía Eléctrica, utilizados para las estaciones de bombeo de Agua	3	5	15	3	S	3	5	15.00	Coordinar con anterioridad en las áreas encargadas de los vehículos disponibles, para el uso de los mismos	Actividad que se realiza mensual por Encargada de Combustible



						Potable y Alcantarillado Sanitario.													
35	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	Cumplimiento	C-2-COMB-2024	Combustible	Control interno de Consumo mensual Vehículos, maquinaria y equipos de la empresa	No tener el dato de combustible mensual consumido por área	5	3	15	2	P	4	3	12.00	Realizar el informe de Consumo por área de cada Vehículo	Actividad que se realiza mensual en conjunto con el Auxiliar I y Encargada de Combustible			



36	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Operativo	O-2-COMB-2024	Combustible	Abastecimiento de Combustible a Vehículos, Maquinaria y equipos de la Empresa	La Gasolinera no abastece por facturas atrasadas	2	5	10	3	S	2	5	10.00	Trasladar Documentación respectiva de cada factura semanalmente	Actividad Encargada de Combustible
37	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	operativo	O-1-AYS-2024	Unidad de Almacén y Suministros	Organizar y entregar los materiales, accesorios y repuestos previa autorización de la gerencia.	Que se entreguen materiales, suministros, accesorios y repuestos sin autorización.	2	2	4	1	P	2	2	4.00	Todo se debe entregar previa autorización	Este control se lleva cada vez que se compra algún artículo



38	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	operativo	O-2-AYS-2024	Unida de Almacén y Suministros	Coordinar y supervisar con el encargado de compra que la adquisición de los materiales, productos y equipo se ajusten a los solicitado por los diferentes departamentos y unidades de la empresa	Que se adquieran bienes, materiales y suministros que no cumplan con las necesidades de las Unidades de la Empresa	4	4	16	3	P	2	4	8.00	Solicitar a cada Unidad interesada las especificaciones técnicas de lo solicitado	Éste control se lleva cada vez que se compra algún artículo
39	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	operativo	O-3-AYS-2024	Unida de Almacén y Suministros	Revisar periódicamente el almacenamiento de los suministros en Almacén	Desabastecimiento de producto o material	3	5	15	3	P	1	5	5.00	Se revisa periódicamente las existencias para corroborar la existencia	Éste control se lleva a cabo semanalmente



	de alcantarillado sanitario																		
40	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-1-GT-2024	Gerencia Técnica	Dirección Técnica de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.	Deficiencia en operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.	2	5	10	2	P	1	5	5.00	Planificar y Coordinar los trabajos de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario con los Jefes de los Departamentos Técnicos.	Se realizan reuniones con los jefes de los departamentos técnicos para coordinación de trabajos.			



EMAPET
Flores - San Benito

4 1	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-2-GT-2024	Gerencia Tecnica	Supervision de trabajos realizados por Municipalidad y Subcontratadas.	Deficiencia en la calidad de las obras construidas por terceros y que son trasladadas para funcionamiento para EMAPET.	2	5	10	2	P	1	5	5.00	Se programan y coordinan las supervisiones en los proyectos desarrollados por terceros a solicitud de Gerencia General.	Se dictamina tecnicamente que cumplan con las especificaciones tecnicas y calidad de los materiales en cada proyecto.
4 2	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-3-GT-2024	Gerencia Tecnica	Elaboracion de informes y dictámenes tecnicos para Gerencia General.	Carencia en el sustento tecnico para planteamiento de propuestas por parte de Gerencia General.	2	5	10	2	P	1	5	5.00	Se emiten opiniones tecnicas derivadas a providencias que son solicitadas por Gerencia General.	Se plantean puntos de vista derivados de las solicitudes tecnicas apegadas a las normativas existentes en cada area.



EMAPET
Flores - San Benito

	visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.					y Recursos Naturales.												las que se encuentra sujeta EMAPET para cumplir con las disposiciones dadas por ellos.	cumplimientos Ambientales que tengan relación con agua y tratamiento de aguas residuales.
45	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio y contribuir con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-2-GT-2024	Gerencia Técnica	Monitoreos de calidad de los sistemas de agua potable y Alcantarillado Sanitario.	Mala calidad de los servicios brindados por EMAPET en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.	5	5	25	3	P	3	5	15.00				Gestionar con Gerencia General la autorización de los controles de monitoreo para la calidad de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario operados por EMAPET.	Solicitar la gestión de recurso financiero necesario para realizar los monitoreos de calidad que presta EMAPET.



46	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio y contribuir con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-3-GT-2024	Gerencia Técnica	Actualización del Plan Operativo Anual de EMAPET.	Incumplimiento en los procesos administrativos con la Contraloría de General de Cuentas.	3	5	15	1	S	3	5	15.00	Gestionar con Gerencia General, Financiero, Departamentos y Unidades de EMAPET, las proyecciones administrativas de cada departamento para la valuación del presupuesto y generación del POA anual.	Solicitar la coordinación a Gerencia General de las proyecciones de presupuesto a ejecutar y de la implementación de proyectos obras que se tengan para su planificación y unificación en el POA anual.
47	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y	Operativo	O-1-RRHH-2024	Departamento de Recursos Humanos	Control de Asistencia de Personal	Falta de Cumplimiento en los horarios	2	3	6	1	P	2	3	6.00	Verificar mensualmente el reporte del Reloj Biométrico	



	accesorios del sistema de agua potable.																		
48	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.	Estratégico	E-1-RRHH-2024	Departamento de Recursos Humanos	Manual de Organización y Funciones Desactualizado	La falta del MOF actualizado puede ser un hallazgo por parte CGC	5	4	20	1	p	5	4	20.00	Actualizar el MOF				
49	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable.	Operativo	O-2-RRHH-2024	Departamento de Recursos Humanos	Control de entrega de papelería solicitada para expedientes del personal	La falta de cierta papelería dificulta subir los contratos del personal al sistema de la CGC.	4	2	8	2	p	3	2	6.00	Solicitud de papelería al personal por medio de oficio con anticipación.				



50	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Operativo	O-1-DTPS-2024	Departamento Técnico de Planificación y Supervisión	Generación de códigos	Que los códigos de conexión de los usuarios estén mal conformados	3	2	6	1	P	3	2	6.00	Actualizar el catastro técnico con áreas definidas e identificadas	Se mantiene una actualización constante de los catastros por medio de la unidad de catastro técnico
51	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Operativo	O-2-DTPS-2024	Departamento Técnico de Planificación y Supervisión	Velar por la Calidad de los materiales	Que la calidad de los materiales suministrados sea deficiente	3	4	12	2	S	3	4	12.00	Establecer manual de especificaciones técnicas para materiales	Gestionar con Gerencia la aprobación de especificaciones técnicas



52	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Operativo	O-3-DTPS-2024	Departamento Técnico de Planificación y Supervisión	Supervisión de trabajos	Que los trabajos desarrollados por los departamentos técnicos sean deficientes	3	4	12	2	S	3	4	12.00	Coordinar con el Jefe del Departamento Técnico de Agua Potable sobre los trabajos realizados; actualización diaria de bitácora de conexiones nuevas autorizadas.	Se cuenta con bitácoras de supervisión
53	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta	Operativo	O-4-DTPS-2024	Departamento Técnico de Planificación y Supervisión	Estudios Hidráulicos	Resultados topográficos e hidráulicos deficientes con el fin de autorizar servicios en áreas donde no existe cobertura de red principal de abastecimiento	4	2	8	2	S	4	2	8.00	Programar estudios hidráulicos en donde no existe área de cobertura	Se tiene definida las áreas donde no existe cobertura de red



	de tratamiento de aguas residuales					(ampliaciones de red)												
54	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Operativo	O-5-DTPS-2024	Departamento Técnico de Planificación y Supervisión	Controles y archivo	Equivocación en ingreso de datos a hoja electrónica y ocurrencia de traspapeleo en archivo	4	2	8	2	P	3	2	6.00	Solicitar cuadro de control actualizados mensualmente	Se tiene control de las distintas actividades desempeñados por el departamento.		



55	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	E-1-DC-2024	Departamento Comercial Auxiliar I,II/Atención Usuario	Inscribir Servicios Nuevos en el sistema de la empresa.	Falta de veracidad de los documentos legales	5	4	20	4	P	2	4	8.00	Juzgado de Asuntos Municipales debería evaluar y autorizar los documentos legales para inscripción de servicios nuevos	Esto sucede cuando se inscribe algún servicio y no cumple con los requisitos que manda el reglamento interno de la Empresa
56	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	E-2-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Encargado	Velar y supervisar que los avisos de cobro sean entregados	Falta de supervisión	5	3	15	4	P	2	3	6.00	Cronograma mensual	Se realiza cronograma mensual en coordinación con la unidad de Cortes.



57	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	E-3-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Encargado	Inspecciones de servicio para cambio de categoría	Mala clasificación de categoría del usuario.	5	5	25	4	P	2	5	10.00	Se realiza una inspección en campo para corroborar que la categoría asignada sea la correcta	Lectores no informen del cambio.
58	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	E-4-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Analista de Mora	Revisar en el sistema a los usuarios morosos	Falta de recaudación de los ingresos	5	5	25	3	P	3	5	15.00	Se envían estados de cuenta con dos y tres meses para que el usuario pueda cancelar	Se coloca sello rojo con la información (próximo mes corte y orden de corte)



EMAPET
Flores - San Benito

59	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	O-1-DC-2024	Departamento Comercial Jefe de Departamento	Planificar, organizar y supervisar eficientemente todas las actividades de promoción, facturación y cobranza de los servicios que presta la Empresa.	No generar meses de cobro al momento de facturar.	5	5	25	3	P	3	5	15.00	Se realiza programación mensual; de meses pendientes de generar.	Se mantiene una actualización constante tanto en servicios nuevos o cortados al momento de realizar el cobro.
60	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	O-2-DC-2024	Departamento Comercial Jefe de Departamento	Orientar, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las acciones del personal de su Departamento	Que la recaudación de los ingresos sea deficiente	5	5	25	4	P	2	5	10.00	Se realiza cronograma de actividades	Los cronogramas de actividades van a depender del área de informática



6 1	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	Operativo	O-3-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Encargado	Atender y brindar Soluciones en primer instancia a los usuarios de la empresa	Ineficiencia en la solución de los problemas de exceso de los usuarios	5	5	25	5	P	1	5	5.0 0	Se realiza una inspección personalizada para verificar las causas del exceso.	Dependiendo del caso, si aplicase una consideración en el consumo gerencia autoriza.
6 2	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	O-4-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Transcriptor I,II	Ordenar, clasificar y archivar la documentación que se genere dentro de la Unidad	Ineficiente conformación de expediente	5	2	10	4	P	2	2	4.0 0	Se ordena y clasifica	Se traslada a la Unidad de Archivo



EMAPET
Flores - San Benito

63	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	Operativo	O-5-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Ayudante de Fontanero	Realizar todo tipo de trabajo relacionado a fontanería conforme a las instrucciones respectivas	Inoperatividad del sistema de agua potable	5	3	15	2	P	4	3	12.00	Ordenes de Trabajo	Se realizan diferentes trabajos de fontanería según el caso y cronogramas de actividades
64	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	O-6-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Encargado	Verificar la información generada de los usuarios para la generación de órdenes de corte en los servicios	No identificar los usuarios morosos	5	5	25	4	P	2	5	10.00	En el Sistema de Información se genera en la última semana de cada mes PDF de usuarios morosos	Cronograma de Cortes



65	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	Operativo	O-7-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Encargado	Revisar reportes de los cortes generados en el sistema de información con el objetivo de dar seguimiento a los cortes realizados y verificar las conexiones ilícitas.	Reconexión de usuarios ilícitamente	5	5	25	4	P	2	5	10.00	Revisión de servicios cortados en el Sistema de Información que presenten lecturas.	Se realiza inspecciones de campo.
66	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	Operativo	O-8-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Cortador	Rehabilitar los servicios cortados sobre la base de los programas de reconexión establecidos por la Jefatura del Departamento Comercial.	No reestablecer el servicio de agua en los tiempos establecidos, podría conllevar a una denuncia a la DIACO	5	5	25	4	P	2	5	10.00	Revisar en caja que ya esta pagado.	Se realiza orden de trabajo para la respectiva reconexión.



EMAPET
Flores - San Benito

67	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Estratégico	O-9-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Cortador	Elaborar reportes diarios de los cortes y reconexiones realizados	Falta de recaudación de los ingresos	5	4	20	4	P	2	4	8.00	Ingresar ordenes de trabajo y modificar el estado en el Sistema de Información.	Las ordenes de trabajo deben ser ingresadas de manera individual.
68	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	Operativo	O-10-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Cortador	Reporta a la Jefatura del Departamento Comercial anomalías detectadas en las acometidas al cortar o reconectar servicios	Falta de recaudación de los ingresos	5	5	25	4	P	2	5	10.00	Se identifican anomalías por bajos consumos en el caso de bypass por medio de revisiones en el sistema.	Las inspecciones van acorde al consumo y los ilícitos, se hace una visita a los servicios no registrados



69	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y planta de tratamiento.	Operativo	O-11-DC-2024	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Cortador	Mantener informado al encargado de la Unidad de las necesidades de equipo, herramientas, materiales y todo lo necesario para desempeñar sus actividades adecuadamente	Falta de accesorios y suministros	5	3	15	5	P	1	3	3.00	Se prioriza la actividad necesaria mediante ordenes de trabajo.	Se realiza trabajo de campo priorizando fugas para evitar la pérdida de recursos.
70	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la	Cumplimiento Normativo	C-2-DC-2024	Departamento Comercial Jefe de Departamento	Redactar la correspondencia inherente a su cargo y elaborar informes y dictámenes que le sean requeridos por la Gerencia.	No presentar informes circunstanciados a entidades externas como DIACO, PDH, etc.	5	5	25	4	P	2	5	10.00	Se siguen los lineamientos correspondientes para hacer un informe circunstanciado.	Toda actividad que se hace para resolver estos casos se maneja en tiempo requerido y documentado.



EMAPET
Flores - San Benito

	descontaminación del Lago Petén Itza.																		
71	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios, del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	0-1-DA-2024	Departamento Ambiental	Planificar, organizar y realizar controles de calidad del agua en diferentes puntos, de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.	El no supervisar constantemente permite que no se cuenten con los estándares de seguridad necesarios del agua en diferentes puntos, de los sistemas de agua potable.	2	5	15	5	s	2	1	2.00	La supervisión debe ser constante, para evitar trastocamientos.	Departamento Técnico Ambiental			



7 2	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Estratégico	0-2-DA-2024	Departamento Ambiental	Elaborar propuestas y aplicación de diagnósticos de gestión ambiental en estaciones de bombeo de agua y alcantarillado sanitario	El no elaborar las propuestas y aplicaciones de diagnósticos de gestión ambiental, contribuye a que seamos partícipes de la contaminación que ya se ve presente.	2	5	10	5	s	2	5	10.00	El seguimiento debe ser constante para evitar atrasos y quejas de los usuarios.	Departamento Técnico Ambiental
7 3	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Estratégico	0-3-DA-2024	Departamento Ambiental	Supervisar la ejecución de proyectos ambientales hechos por terceros, con aprobación de la empresa.	El no supervisar la ejecución de proyectos ambientales, generaría estancamiento, y pérdida del mismo, por lo que debe realizarse periódicamente.	2	5	10	5	s	2	5	10.00	El monitoreo va de la mano con el seguimiento, y la supervisión, para lograr el objetivo planteado.	Departamento Técnico Ambiental



74	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-1-G.G-2024	Gerencia General	Ejercicio de la Representación Legal	No poder actuar como representante legal en los asuntos legales y jurídicos de la Empresa.	1	5	5	4	S	1	2	2.00	Presentación de Acta Notarial de Nombramiento	El Representante Legal es nombrado por la Junta de Administración y los Concejos Municipales de Flores y San Benito, acreditan su representación con un Acta Notarial de Nombramiento.
75	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones	Cumplimiento	C-2-G.G-2024	Gerencia General	Cumplimiento de las Resoluciones dictadas por la Junta de Administración.	No contar con el presupuesto para ejecutar la ordenanza.	1	4	4	3	S	1	2	2.00	Asignar presupuesto a las actividades o resoluciones propuestas por la Junta de Administración.	Gestionar el presupuesto ante la Dirección Financiera.



	de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.																		
76	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Estratégico	E-1-G.G-2024	Gerencia General	Autorización de gastos y pagos ordinarios.	No contar con el equipo, herramientas y accesorios para la ejecución de las actividades fundamentales de la Empresa.	4	4	16	2	P	3	4	12.00	Coordinación y priorización de gasto y pagos para las herramientas necesarias.	Planificación de compras y pagos con el Director Financiero.			



77	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Estratégico	E-2-G.G-2024	Gerencia General	Someter a consideración de Junta de Administración el presupuesto anual y programas de trabajo.	Falta de proyección de ingresos y egresos para ejecutar las actividades del año siguiente.	2	5	10	3	5	2	3	6.00	La Dirección Financiera debe remitir el presupuesto de ingresos y egresos a la Gerencia de la empresa oportunamente.	Se presenta a consideración de la Junta de Administración el Plan Operativo Anual y el Presupuesto de ingresos y egresos.
78	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Información	I-1-G.G-2024	Gerencia General	Presentación de Estados Financieros.	Incumplimiento de los estatutos de la Empresa.	2	4	8	3	5	2	2	4.00	Cumplimiento de lo establecido en los Estatutos y Reglamento de la Empresa.	



79	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-1-G.G-2024	Gerencia General	Exigir al personal el cumplimiento de sus deberes.	Deficiencia en la ejecución de actividades para brindar un buen servicio a usuarios.	4	4	16	2	P	3	4	12.00	Emitir llamadas de atención por escrito y/o rescisión de contrato por incumplimiento de deberes.	Girar instrucciones a Recursos Humanos para que realice las acciones que correspondan.
80	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-2-G.G-2024	Gerencia General	Remoción de personal.	Demandas laborales.	4	3	12	1	S	4	3	12.00	Seguir el proceso de remoción de personal establecido en la Ley del servicio Municipal y legislación laboral vigente.	Cumplir con las normativas laborales correspondientes.



8 2	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-2-UIP-2024	Unidad de Información Pública	Traslado de solicitud a la unidad o departamento o encargado de brindar la información.	Que las unidades o departamentos no brinden a tiempo la información.	3	2	6	2	P	2	2	4.00	Agilizar el proceso para el traslado inmediato de la información.
8 3	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-3-UIP-2024	Unidad de Información Pública	Formar expedientes de las solicitudes de información presentadas.	Pérdida de documentos e información.	2	3	6	2	P	1	3	3.00	Registrar y archivar todos los documentos que ingresen a la unidad, así como aquellos que se emiten.



84	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-1-SECGER-2024	Secretaría Gerencia General	Emisión de Actas y Certificaciones.	Incumplimiento de las Resoluciones de la Junta de Administración y Gerencia General.	2	4	8	4	5	2	1	2.00	Trasladar las resoluciones emitidas por la Junta de Administración y Gerencia General al Departamento y Unidad Correspondiente.	Asistencia en la preparación de actas semanales y Certificaciones de las sesiones de la Junta de Administración.
85	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-1-SECGER-2024	Secretaría Gerencia General	Archivo y Registro de la documentación de la Empresa.	Pérdida de documentos e información.	2	3	6	3	5	2	1	2.00	Archivos con separadores para cada Unidad y Entidad.	Registrar y archivar todos los documentos que ingresen a la empresa, así como aquellos que se emiten.



86	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-2-SECGER-2024	Secretaría Gerencia General	Redacción de documentos para la ejecución de actividades.	Mala redacción de oficios.	3	2	6	3	P	1	2	2.00	Redactar adecuadamente los documentos que se envían a las instituciones rectoras.	Redactar y comunicar todo tipo de información relacionada a instrucciones escritas y verbales de la Gerencia.
87	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-3-SECGER-2024	Secretaría Gerencia General	Coordinación de convocatorias y agendas de reuniones de Junta de Administración y Gerencia General	Inasistencia a reuniones de los miembros de la Junta de Administración.	1	2	2	2	S	1	1	1.00	Realizar la convocatoria de manera física y vía telefónica.	Participación continua de los miembros de la Junta de Administración a las reuniones de Junta de Administración.



89	Estrategico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, y la prestación del servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del Lago Petén Itzá.	Estrategico	E-2 DCS-2024	Departamento de Comunicación Social Unidad de Visitas Domiciliares	Abastecimiento de agua	Abastecer de agua a los usuarios ubicados en partes altas, en los diferentes barrios	4	5	20	1	s	4	5	20.00	Se lleva abastecimiento con camión cisterna a la zona afectados o tres veces por semana	
90	Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema	Operativo	O-1 DCS-2024	Departamento de Comunicación Social Unidad de Información	Mala atención a usuarios	Generar molestia y no valorar a los usuarios	1	3	3	2	p	2	3	3.00	Supervisar constantemente el trato hacia los usuarios y brindar al personal capacitaciones sobre atención al cliente	



	de alcantarillado sanitario.																		
91	Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-2-DCS2024	Departamento de Comunicación Social Unidad de Diseño y Divulgación	No realizar publicaciones en la página de Facebook	No se informa sobre trabajos realizados, suspensiones del servicio o cualquier información importante	1	4	4	2	P	2	4	4.00	Diariamente se envía personal para poder obtener notas informativas y publicarlas				



92	Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Operativo	O-3-DCS-2024	Departamento de Comunicación Social Unidad de Diseño y Divulgación	No contar con una motocicleta para cubrir los diferentes trabajos y eventos de la empresa	Al no contar con un vehículo asignado, el personal de comunicación no utiliza su motocicleta, pero se genera inconveniente para poder realizar el trabajo cuando no tienen disponible el medio de transporte	3	4	12	0	P	4	4	12.00	Se ha llegado a un acuerdo con los trabajadores para que utilicen su motocicleta, se les brinda combustible, servicio y de ser necesario repuestos	
93	Estratégico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los Municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la	INFORMACION	I-1-UA-2024	UNIDAD DE ARCHIVO	EXPEDIENTES DE SERVICIOS NUEVOS	PAPELERIA INCOMPLETA	5	3	15	3	P	3	3	9.00	Hacer que el usuario cumpla con los requisitos establecidos por la entidad para que los expedientes sean trasladados	Revisar bien los expedientes a inscribirse.



EMAPET
Flores - San Benito

95	Estratégico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los Municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario t tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminacion del Lago Petén Itza.	INFORMACION	I-3-UA-2024	UNIDAD DE ARCHIVO	ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS	RECOPIACION DE LOS DOCUMENTOS DE TRAMITES QUE REALIZA EL USUARIO	3	3	9	3	5	3	3	9.00	Requerimiento verbal o escrito de documentos, semanal para actualización de expedientes e información digital	Cooperación de los Departamentos y Unidades responsables de darle el tramite respectivo a la Documentación.
96	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Operativo	O-1-UI-2024	Unidad Informática	Recepción de Oficios.	Extravío de documentos u oficios impresos recibidos por los distintos Departamentos y Unidades de la empresa.	2	4	8	2	5	2	4	8.00	Se revisan los oficios y se procede a la corrección.	El oficio debe ser verificado por el jefe inmediato para su aprobación.



97	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Estratégico	E-1-UI-2024	Unidad Informática	Mantenimiento preventivo.	Daño en los equipos al no realizar su debida limpieza.	3	3	9	1	S	3	4	12.00	Se realizan mantenimientos preventivos cada 3 meses.	Planificación de mantenimientos con anticipación.
98	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Estratégico	E-2-UI-2024	Unidad Informática	Filtración de conexiones masivas del mes vencido.	Conexiones pendientes de cobro al no tener generado el mes pendiente a cancelar.	2	1	2	2	P	4	1	4.00	Verificar el sector que no tenga inconsistencias ni repetir la acción de generar mas de 1 vez.	Aplicar la revisión de todo el proceso de ingreso de lectura hasta la parte de generación del mes.



99	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Operativo	O-2-UI-2024	Unidad Informática	Backups o copias de seguridad.	Pérdida de información en los servidores al no respaldarlas en backups.	4	4	16	2	S	3	5	15.00	Mantener actualizado el archivo ejecutable para realizar el backups. Se recomienda hacer el backup diario para resguardar la información procesada y recopilada.
100	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Operativo	O-3-UI-2024	Unidad Informática	Sistema de Windows obsoleto.	Actualización del sistema operativo de Windows server 2008 R2 Estandar.	1	1	1	2	P	1	2	2.00	Se actualizan los módulos según las necesidades que se presenten. La adquisición de un sistema actualizado.



101	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Operativo	O-4-UI-2024	Unidad Informática	Instalación de licencias de antivirus	Protección de los equipos de cómputo para evitar la pérdida de datos.	5	5	25	2	P	3	3	9.00	Instalación de antivirus en todos los equipos de cómputo.	Se deben mantener licencias vigentes para proteger los equipos.
102	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Operativo	O-5-UI-2024	Unidad Informática	Protección de equipos con UPS reguladores de voltaje.	Evitar el daño al equipo ante la irregularidad de la energía eléctrica.	5	5	25	1	P	2	3	6.00	Se realizan monitoreos para verificar su funcionamiento y vida útil.	Adquisición de UPS reguladores de voltaje para cada equipo de cómputo.



EMAPET
Flores - San Benito

103	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Operativo	O-6-UI-2024	Unidad Informática	Falta de insumos	Retraso en los trabajos a realizar por las diferentes Unidades y Departamentos que así lo necesiten.	3	4	12	1	S	2	1	2.00	Tener un stock de insumos para suplir las necesidades de la diferentes Unidades.	Comprar los insumos originales para garantizar su funcionalidad correctamente.
104	Estrategico Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Información	O-1-UG-2024	Unidad de Guatecompras	Elaborar bases de compra directa, cotización y licitación para la ejecución de distintos proyectos y subirlos al sistema GUATECOMPRAS	Incurrir en errores involuntarios al momento de redacción.	2	2	4	2	P	1	2	2.00	Que las bases sean revisadas por el Director Financiero y auditor interno.	Que siempre pasen por el filtro correspondiente.



EMAPET
Flores - San Benito

105	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-1-UG-2024	Unidad de Guatecompras	Dar seguimiento a procesos de compra directa, cotización y licitación en el portal de Guatecompras.	Incumplir con los plazos para publicar los documentos referentes a las distintos procesos en el portal GUATECOMP RAS.	3	2	6	3	S	3	2	6.00	Publicar con la fecha de recibida la documentación por técnicos de Guatecompras.	Tomar en cuenta siempre el tiempo establecido
106	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento	Normativo	N-1-UG-2024	Unidad de Guatecompras	Elaboración de Actas de negociación.	Que el proveedor incumpla con lo establecido en el Acta de Negociación.	3	2	6	3	S	3	2	6.00	Aplicar las sanciones correspondientes según el reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.	Hacerle ver al Proveedor que tiene que cumplir con lo estipulado en las actas de negociación



108	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Cumplimiento	C-3-UG-2024	Unidad de Guatecompras	Actualización del PAC	Que se relicen eventos de Compra directa, Cotización y Licitación y no esten incluidos en el Pac	5	5	25	3	S	5	5	25.00	Realizar el proceso debido por el Encargado de Presupiueto a la Unidad de Guatecompras para que sean actualizadas las transferencias presupuestarias de ingresos y egresos en el Sistema de Guatecompras en el tiempo establecido según las Ley y su Reglamento de Contrataciones del Estado	Mantener actualizado las transferencias presupuestarias, compras directas, cotizaciones y Licitaciones
-----	--	--------------	-------------	------------------------	-----------------------	--	---	---	----	---	---	---	---	-------	--	--



EMAPET
Flores - San Benito

109	Estrategico Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Cumplimiento	C-4-UG-2024	Unidad de Guatecompras	Dar seguimiento a los Contratos de Obra, servicios o suministros derivados de compras por cotización o licitación.	Que los contratos no sean aprobados dentro del plazo que establece la Ley de Contratacion es del Estado Dto. 57-92.	5	5	25	2	P	4	5	20.00	Notificar de manera escrita a la autoridad superior competent e el plazo legal que tiene para la aprobación de los contratos respectivos	Cumplir con el plazo que establece la Ley, para eficiencia admimistrativa.
-----	---	--------------	-------------	------------------------	--	---	---	---	----	---	---	---	---	-------	--	--



EMAPET
Flores - San Benito

MATRIZ DE CONTINUIDAD Y MONITOREO DEL RIESGO



Matriz De Continuidad Y Monitoreo Del Riesgo

No.	(1) Objetivo	(2) Descripción del riesgo	(3) Ref.	(4) Rango de tolerancia	(5) Severidad del Riesgo	(6) Control interno para mitigar (gestionar) el riesgo	(7) Método de monitoreo	(8) Frecuencia de monitoreo	(9) Responsable
1	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Ineficiencia en los sistemas de alcantarillado sanitario	O-1-DTAS-2024	4.00	2	Orientar, coordinar, supervisar y controlar las acciones del personal del departamento	Dirigir las actividades diarias del personal del departamento tecnico de Alcantarillado Sanitario por medio de la realizacion de ordenes de trabajo del Jefe y Auxiliar del departamento tecnico de alcantarillado sanitario.	Diario	Jefe del Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario



2	<p>Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.</p>	<p>Deficiencia en la operatividad del sistema de alcantarillado sanitario</p>	<p>O-2-DTAS-2024</p>	<p>10.00</p>	<p>2</p>	<p>Mantener informado al Gerente técnico sobre el desarrollo de las actividades del Departamento</p>	<p>Elaboración de informes de actividades mensuales.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Jefe del Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario</p>
3	<p>Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.</p>	<p>Desconocimiento de la operatividad de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario</p>	<p>O-3-DTAS-2024</p>	<p>10.00</p>	<p>2</p>	<p>Organizar y supervisar la generación de información estadística actualizada y completa de los sistemas</p>	<p>Generar controles de la información actualizada de los sistemas realizando bitácoras diarias.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Jefe del Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario</p>



EMAPET
Flores - San Benito

4	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Pérdida o daño en los equipos de bombeo	O-4-DTAS-2024	15.00	3	Registrar y evaluar permanentemente las condiciones y el comportamiento hidráulico de los sistemas	Programar trabajos preventivos y correctivos en los sistemas.	Diario	Jefe del Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario
5	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Falta de control en la información enviada en la correspondencia	O-5-DTAS-2024	6.00	2	Registrar todos los documentos que ingresan y se emiten en el Departamento.	control diario de la información generada realizando bitácoras diarias de trabajo y cuadros de control.	Diario	Secretaria



6	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Falta de ejecución en los trabajos diarios	O-6-DTAS-2024	15.00	3	Preparar las ordenes diarias de trabajo para el personal operativo y realizar el seguimiento del cumplimiento de las mismas.	Control diario de la informacion generada realizando bitacoras de trabajo y cuadros de control.	Diario	Secretaria
7	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Ineficiencia en los traslados de insumos y personal a las áreas de trabajo	O-7-DTAS-2024	10.00	2	Asistir con el vehiculo a todas las unidades que pertenecen al departamento en los trabajos encomendados.	Trasladar diariamente a los diferentes frentes de trapajo al personal de campo estando al pendiente del llamado.	Diario	Piloto



8	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Falta de control en la ejecución de los trabajos para operatividad del sistema	O-8-DTAS-2024	15.00	3	Realizar las reparaciones según normas y directivas establecidas en la empresa de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario.	Solicitar por medio de especificaciones técnicas los materiales a utilizar en cada trabajo.	Mensual	Jefe del Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario
9	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Mala operación y desconocimiento de los procesos de funcionamiento de los equipos de bombeo	O-9-DTAS-2024	10.00	2	Operar y mantener en perfecto estado de funcionamiento el equipo de bombeo a su cargo.	Establecer las especificaciones técnicas de los materiales a utilizar en cada trabajo.	Mensual	Jefe del Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario



10	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Maquinaria y equipo fallen por falta de un control mecánico del responsable de su operación	O-10-DTAS-2024	12.00	4	Notificar oportunamente sobre la necesidad de reparación o reposición de vehículos, herramientas, materiales, accesorios y lubricantes indispensables para el uso del equipo y realización de tareas diarias.	Verificación de materiales en stock y bitacoras actualizadas y visitas diarias en las estaciones de bombeo para la verificación del estado de los equipos.	Diario	Electromecánico
11	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Mala ejecución de los trabajos por mala planificación	O-11-DTAS-2024	5.00	2	Actualizar el manual de procedimientos técnicos para la realización de las inspecciones del sistema de alcantarillado.	Verificación en el sistema y bitacoras actualizadas.	Diario	Auxiliar del departamento técnico



EMAPET
Flores - San Benito

12	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliare y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliare, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Mala codificación y cargos de cobro de servicios a codigos equivocados	O-12-DTAS-2024	10.00	2	Gestionar con recursos humanos la actualizacion de los manuales de funciones y procedimientos	Llevar control diario de la informacion generada realizando bitacoras diarias de trabajo y cuadros de control.	Diario	Secretaria
13	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliare y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliare, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	No poder prestar el servicio debido a desperfecto de equipo por falta de un control mecánico del responsable.	O-13-DTAS-2024	10.00	2	Realizar las solicitudes de mantenimiento y reparaciones del equipo y maquinaria	Verificacion diaria de los equipos utilizados por medio de bitacoras diarias de los trabajos ejecutados.	Diario	Encargado Unidad de Alcantarillado Móvil



14	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Acumulacion de lodos que perjudiquen el funcionamiento del proceso natural de las lagunas	O-14-DTAS-2024	10.00	2	Gestionar el recursos financiero para llevar a cabo la limpieza adecuada	Elaboración de bitacoras de mediciones mensuales para conocer la cantidad de lodos acumulados .	Mensual	Jefe y auxiliar del departamento tecnico de alcantarillado sanitario.
15	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Deficiencia en el registro de depósitos bancarios.	C-1-DF-2024	20.00	5	Enviar depósito con el servicio de Proval o realizar deposito a tiempo.	Revisando la cuenta en el sistema.	Diariamente	Encargada de Contabilidad.



16	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Descuadre en el SICOIN GL y libro de bancos.	C-2-DF-2024	15.00	4	Realizar conciliaciones bancarias en el SICOIN GL.	Revisando la cuenta en el sistema.	Diariamente	Encargado de Presupuesto
17	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Tarjetas de Responsabilidad no actualizadas.	C-3-DF-2024	15.00	4	Elaborar tarjetas de responsabilidad al momento de asumir un cargo y mantenerlas actualizadas.	Verificar tarjetas de responsabilidad.	Anual	Encargada Unidad de Inventario.



EMAPET
Flores - San Benito

18	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Adquirir bienes y servicios sin autorización.	C-4-DF-2024	15.00	4	Elaborar y verificar documentos de soporte de facturas pagadas.	Revisión de facturas pagadas.	Anual	Director Financiero.
19	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Pérdida de documentación contable.	C-5-DF-2024	3.00	4	Archivo ordenado para control y resguardo de documentos de compras.	Revisión de Leitz.	Mensual	Secretaria y Auxiliar de la Unidad de Presupuesto.



20	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	La presentación del presupuesto no sea oportuna ante la Junta de Administración para su aprobación.	C-6-DF-2024	20.00	5	Establecer políticas claras y definidas, en el tiempo de entrega, a la persona encargada para presentarlo ante la Junta de Administración según los Estatutos y el Código Municipal.	Verificar el Plan Operativo Anual - POA-	Anual	Director Financiero y Encargado de presupuesto.
21	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Aprobación por parte de la Junta de Administración.	C-7-DF-2024	20.00	5	Presentar al Gerente General el motivo de la transferencia y darle el seguimiento correspondiente para presentarla ante la Junta de Administración y Concejos Municipales para su aprobación en el tiempo debido.	Verificar el Presupuesto de Ingresos y Egresos.	Anual	Director financiero y Encargado de Presupuesto.



EMAPET

Flores - San Benito

22	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Que el PAC no se apruebe por parte de la Junta de Administración.	C-8-DF-2024	10.00	3	Establecer claramente el tiempo de entrega a la persona encargada para presentarlo ante la Junta de Administración según lo establecido.	Revisar el proceso de elaboración para su presentación.	Anual	Técnico I de la Unidad de Guatecompras.
23	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Dificultad en el proceso de las trasferencias.	C-9-DF-2024	20.00	5	El encargado de presupuesto realice el proceso debido ante la Unidad de Guatecompras para que sean actualizadas las transferencias presupuestarias de ingresos y egresos en el Sistema de Guatecompras de acuerdo al tiempo establecido en la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado.	Verificar que se realice el proceso de entrega y actualización de transferencias.	Anual	Encargado de Presupuesto y Director Financiero.



24	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Falta de recuperación de deuda por mala redacción en el reconocimiento de deuda por convenio de pago	O-1-JAM-2024	2.00	2	Revisión del reconocimiento de deuda por el Juez de Asuntos Municipales Administrativos y Ambientales , previo a la firma del usuario y del Gerente General	Revisión y análisis de contratos y reconocimientos de deuda.	Mensual	Juez de Asuntos Municipales Administrativos y Ambientales
25	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	No llegar a un acuerdo de pago por no realizar la visita e inspección ocular al usuario que cometió una infracción, según lo establecido en el Reglamento de la Empresa	E-1-JAM-2024	12.00	3	Brindar acompañamiento a los diferentes departamentos de la Empresa que tengan conocimiento de un hecho, dejando por escrito una constancia de visita.	Realización de visita e inspección ocular	Semanal	Auxiliar 1 y Trabajadora Social, Auxiliar 2 y Notificador



26	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Falta de recuperación de deuda por no brindar seguimiento al usuario que celebró convenio de pago	I-1-JAM-2024	12.00	4	Realizar notificaciones de cobro y apercibimientos por escrito a los usuarios insolventes	Realizar una revisión de los convenios generados	Cuatrimestral	Secretaria Juzgado Municipal y Juez de Asuntos Municipales
27	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	No ejecutar una orden por descuido o negligencia debido a la pérdida y extravío de expedientes	E-2-JAM-2025	4.00	2	Llevar un archivo físico y digital de los expedientes	Realizar listados de control interno de archivos	Cuatrimestral	Secretaria Juzgado Municipal



28	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Falta de emisión de resoluciones y cobro de sanciones por la falta de notificaciones al usuario	C-1-JAM-2024	6.00	4	Entrega de notificaciones de los asuntos sometidos al conocimiento del Juzgado.	Emisión de resoluciones y entrega de notificaciones	Mensual	Auxiliar 1 y Trabajadora Social, Auxiliar 2 y Notificador
29	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y san Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	Traslado de bienes entre empleados sin cumplir con autorizaciones o procedimientos establecidos	I-1-INV-2024	9	3	Control de Inventario de traslado de bienes entre empleados.	Revisión de Bienes fungibles y no fungibles asignados a empleados	Quincenal	Encargada de Inventario



30	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	Incumplimiento a las normas establecidas	C-1-INV-2024	12	4	Actualizando tarjetas de responsabilidad	Actualizar tarjetas de responsabilidad	Cada 6 Meses	Encargada de Inventario en conjunto con Auxiliar I y II
31	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Inventario de bienes fungibles y no fungibles desactualizado	O-1-INV-2024	10	5	Que el encargado de contabilidad traslade a la mayor brevedad posible las facturas a ingresar al respectivo inventario.	Solicitar facturas para el ingreso al respectivo inventario	Mensual	Encargada de Inventario



32	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Acumulacion de bienes no operativos	O-2-INV-2025	25	5	Realizar un procedimiento basado en normas por la Junta Administrativa, en donde establezca el periodo, forma y lugar de donde serán resguardados los bienes fungibles y no fungibles no operativos en estado de baja.	Solicitar apoyo para realizacion y aprobacion de Procedimiento Respectivo	Anual	Encargada de Inventario en conjunto con Auxiliar I y II
33	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	No tener los cupones llenos de abastecimiento de combustible	C-1-COMB-2024	3	3	Llenar cupones conforme el consumo de cada semana	Revisión de Cupones	Semanal	Auxiliar I



EMAPET

Flores - San Benito

34	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Falta de Vehículo disponible a utilizar para el despacho de Diesel para funcionamiento de Generador de energía Electrica, utilizados para las estaciones de bombeo de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.	O-1-COMB-2024	15	5	Coordinar con anterioridad en las áreas encargadas de los vehículos disponibles, para el uso de los mismos	Solicitar con anterioridad	Mensual	Encargada de Combustible
35	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itza.	No tener el dato de combustible mensual consumido por área	C-2-COMB-2024	12	3	Realizar el informe de Consumo por área de cada Vehículo	Realizar Informes	Mensual	Auxiliar I y Encargada de Combustible



EMAPET
Flores - San Benito

36	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	La Gasolinera no abastece por facturas atrasadas	O-2-COMB-2024	10	5	Trasladar Documentación respectiva de cada factura semanalmente	Trasladar Información Financiera	Semanal	Encargada de Combustible
37	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Que se entreguen materiales, suministros, accesorios y repuestos sin autorización.	O-1-AYS-2024	4	2	Todo se debe entregar previa autorización	Requiriendo nota autorizada por jefe o encargado de la unidad	Éste control se lleva cada vez que se compra algún artículo	Encargado de la unidad en conjunto con la secretaria de la unidad



EMAPET
Flores - San Benito

38	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Que se adquieran bienes, materiales y suministros que no cumplan con las necesidades de las Unidades de la Empresa	O-1-AYS-2024	8	4	Solicitar a cada Unidad interesada las especificaciones técnicas de lo solicitado	Solicitar nota detalladamente con lo requerido	Éste control se lleva cada vez que se compra algún artículo	Encargado de la unidad en conjunto con la secretaria de la unidad
39	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y los coletes, pozos de visita, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario	Desabastecimiento de producto o material	O-1-AYS-2024	5	5	Se revisa periódicamente las existencias para corroborar la existencia	controlar ingresos y egresos de materiales	Éste control se lleva a cabo semanalmente	Encargado de la unidad en conjunto con la secretaria de la unidad



EMAPET
Flores - San Benito

40	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Deficiencia en operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado	O-1-GT-2024	5.00	2	Planificar y Coordinar los trabajos de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario con los Jefes de los Departamentos Tecnicos.	Planificacion de reuniones mensuales para la coordinacion de trabajos en la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y Alcantarillado Sanitario.	Mensual	Gerencia Tecnica
41	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliars y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliars, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Deficiencia en la calidad de las obras construidas por terceros y que son trasladadas para funcionamiento para EMAPET.	O-2-GT-2024	5.00	2	Se programan y coordinan las supervisiones en los proyectos desarrollados por terceros a solicitud de Gerencia General.	Planificar Supervisiones con las Municipalidades y Gerencia General los proyectos a ejecutar en el area de cobertura que seran operados por EMAPET para realizar las supervisiones y acompañamientos tecnicos en lo relacionado a calidad de materiales.	Mensual	Gerencia Tecnica / Gerencia General.



42	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Carencia en el sustento tecnico para planteamiento de propuestas por parte de Gerencia General.	O-3-GT-2024	5.00	2	Se emiten opiniones tecnicasderivadas a providencias que son solicitadas por Gerencia General.	Por medio de requerimientos de Gerencia Genenal se realizan los distcamentes tecnicos correspondientes a cada proyecto a evaluar en temas realacionados con agua y sanemiento.	Mensual	Gerencia Tecnica/ Gerencia General.
43	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Deficiencia en la operación y mantenimiento del sistema de tratamiento (Lagunas de tratamiento de Aguas Residuales).	O-4-GT-2024	5.00	2	Se siguen los trabajos de mantenimiento que rige el Manual de Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de aguas Residuales por medio de Lagunas de Oxidacion.	Por medio de las actividades descritas en el Manual de Operación y Mantenimiento se realizan para que el funcionamiento sea el mas adecuado en la Planta de Tratamiento.	Mensual	Gerente Tecnico/ Jefe de Alcantarillado Sanitario.



EMAPET
Flores - San Benito

44	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Incumplimiento en los procesos ambientales a los que esta sujeta EMAPET ante el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.	C-1-GT-2024	15.00	3	Gestionar con personal de la Delegación departamental del MARN las normativas vigentes a las que se encuentra sujeta EMAPET para cumplir con las disposiciones dadas por ellos.	Se coordina con la delegación departamental del MARN sobre actualizaciones a las normativas ambientales y cumplimientos ambientales que esta sujeta EMAPET.	Anual	Gerente Técnico.
45	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Mala calidad de los servicios brindados por EMAPET en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.	C-2-GT-2024	15.00	3	Gestionar con Gerencia General la autorización de los controles de monitoreo para la calidad de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario operados por EMAPET.	Solicitar a Gerencia General el recurso financiero para coordinar los monitoreos de calidad de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.	Semestral	Gerente Técnico / Gerente General.



EMAPET
Flores - San Benito

46	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Incumplimiento en los procesos administrativos con la Contraloría de General de Cuentas.	C-3-GT-2024	15.00	3	Gestionar con Gerencia General, Financiero, Departamentos y Unidades de EMAPET, las proyecciones administrativas de cada departamento para la valoración del presupuesto y generación del POA anual.	Por medio de reunión anual para establecer las directrices de administrativas y financieras de cada departamento y unidad para la conformación del POA.	Anual	Gerencia Técnica / Gerencia General.
47	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable.	Falta de Cumplimiento en los horarios	O-1-RRHH-2024	6.00	3	Verificar mensualmente el reporte del Reloj Biométrico	Imprimir los ID del personal que se registra en el reloj biométrico para su análisis y luego emitir el informe	Mensual	Auxiliar 1 y Auxiliar 4
48	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.	La falta del MOF actualizado puede ser un hallazgo por parte CGC	E-1-RRHH-2024	20.00	4	Actualizar el MOF	Revisar el Manual de Organización y Funciones	Al recibir instrucciones de la Gerencia General para la creación de una Unidad, Departamento o puesto de trabajo.	Jefe y Secretaria de Recursos Humanos



49	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable.	La falta de cierta papelería dificulta subir los contratos del personal al sistema de la CGC.	O-2-RRHH-2024	6.00	2	Solicitud de papelería al personal por medio de oficio con anticipación-	Revisión de la papelería del personal a recontractar y nuevas contrataciones	Anual para recontractaciones y al momento de una nueva contratación	Jefe de Recursos Humanos y Auxiliar 2
50	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Que los codigos de conexión de los usuarios esten mal conformados	O-1-DTPS-2024	8	12	Recursos internos: Materiales (equipo de oficina y suministros de oficina), Humano y Tecnológicos	Supervisión	Cuatrimestral	Jefe Departamento Técnico de Planificación y Supervisión
51	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Que la calidad de los materiales suministrados sea deficiente	O-2-DTPS-2024	6	12	Recursos internos: Materiales (equipo de oficina y suministros de oficina), Humano y Tecnológicos	Supervisión	Mensual	Jefe Departamento Técnico de Planificación y Supervisión



EMAPET
Flores - San Benito

52	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Que los trabajos desarrollados por los departamentos técnicos sean deficientes	O-3-DTPS-2024	8	12	Recursos internos: Materiales (equipo de oficina y suministros de oficina), Humano y Tecnológicos	Informes	Cuatrimestral	Jefe Departamento Técnico de Planificación y Supervisión
53	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales	Deficiencia en el servicio de agua a usuarios nuevos	O-4-DTPS-2024	8	11	Recursos internos: Materiales (equipo de oficina y suministros de oficina), Humano y Tecnológicos	Supervisión	Cuatrimestral	Jefe Departamento Técnico de Planificación y Supervisión
54	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable; los colectores, pozos de visita, estaciones de	Deficiencia en el uso de los controles establecidos	O-5-DTPS-2024	6	11	Recursos internos: Materiales (equipo de oficina y suministros de oficina), Humano y Tecnológicos	Supervisión	Cuatrimestral	Jefe Departamento Técnico de Planificación y Supervisión



EMAPET
Flores - San Benito

	bombeo de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales								
55	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Falta de veracidad de los documentos legales	E-1-DC-2024	8.00	2	Juzgado de Asuntos Municipales debería evaluar y autorizar los documentos legales para inscripción de servicios nuevos	Socialización interna Juzgado-Depto. Comercial.	Diarias	Auxiliar I y II
56	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la	Falta de supervisión	E-2-DC-2024	6.00	2	Cronograma mensual	Se socializa mensualmente en redes sociales e internamente	Mensual	Lectores



	descontaminación del Lago Petén Itza.								
57	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Mala clasificación de categoría del usuario.	E-3-DC-2024	10.00	3	Se realiza una inspección en campo para corroborar que la categoría asignada sea la correcta	Visita Técnicos	Diarias	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo
58	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la	Falta de recaudación de los ingresos	E-4-DC-2024	15.00	3	Se envían estados de cuenta con dos y tres meses para que el usuario pueda cancelar	Se envían avisos de cobro (orden de corte)	Mensual	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo



	descontaminación del Lago Petén Itza.								
59	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	No generar meses de cobro al momento de facturar.	O-1-DC-2024	15.00	3	Se realiza programación mensual; de meses pendientes de generar.	Revisar fechas y generar meses	Mensual	Auxiliar I y II
60	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la	Que la recaudación de los ingresos sea deficiente	O-2-DC-2024	10.00	2	Se realiza cronograma de actividades.	Se cortan servicios que adeuden 3 meses	Mensual	Encargado de Cortes



	descontaminación del Lago Petén Itza.								
61	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y planta de tratamiento.	Ineficiencia en la solución de los problemas de exceso de los usuarios	O-3-DC-2024	5.00	3	Se realiza una inspección personalizada para verificar las causas del exceso.	Visita Técnica para identificar posibles fugas	Diarias	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo
62	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Ineficiente conformación de expediente	O-4-DC-2024	4.00	1	Se ordena y clasifica	Se clasifica y se traslada a la Unidad de Archivo	Mensual	Jefa Departamento Comercial



63	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes,estaciones de bombeo,tanques,conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores,pozos de visita y plata de tratamnio.	Inoperatividad del sistema de agua potable	O-5-DC-2024	12.00	1	Ordenes de Trabajo	Se realizan diversos trabajos (levantamiento, reparación de fugas, cambio de llaves de paso)	Diarias	Cortadores, Fontaneros
64	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itzá.	No identificar los usuarios morosos	O-6-DC-2024	10.00	2	En el Sistema de Información se genera en la ultima semana de cada mes PDF de usuarios morosos	Del PDF se genera el listado de usuarios morosos	Mensual	Encargado de Cortes
65	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes,estaciones de bombeo,tanques,conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores,pozos de visita y plata de tratamnio.	Reconexión de usuarios ilícitamente	O-7-DC-2024	10.00	2	Revisión de servicios cortados en el Sistema de Información que presenten lecturas.	Revisión individual de conexiones cortadas que presenten lecturas.	Mensual	Encargado de Cortes



66	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	No reestablecer el servicio de agua en los tiempos establecidos, podría conllevar a una denuncia a la DIACO	O-8-DC-2024	10.00	2	Revisar en caja que ya esta pagado.	En reporte de Facturas emitidas, aparecen los usuarios que cancelaron pago por reconexion.	Mensual	Encargado de Cortes
67	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	Falta de recaudación de los ingresos	O-9-DC-2024	8.00	2	Ingresar ordenes de trabajo y modificar el estado en el Sistema de Información.	Al ingresar individualmente las ordenes de trabajo se modifica el estado de cortado a activo.	Diarias	Encargado de Cortes
68	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamiento.	Falta de recaudación de los ingresos	O-10-DC-2024	10.00	3	Se identifican anomalías por bajos consumos en el caso de bypass por medio de revisiones en el sistema.	Inspecciones en campo para verificar anomalías	Semanal	Encargado de Cortes



69	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita y plata de tratamnio.	Falta de accesorios y suministros	O-11-DC-2024	3.00	2	Se prioriza la actividad necesaria mediante ordenes de trabajo.	Trabajo diario se frena por la falta de suministros.	Diarias	Encargado de Unidad de Medición y Consumo, Encargado de Unidad de Cortes
70	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, construyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.	No presentar informes circunstanciados a entidades externas como DIACO,PDH, etc.	C-2-DC-2024	10.00	1	Se siguen los lineamientos correspondientes para hacer un informe circunstanciado.	Cada que se requiere se responde a Oficios y/o Providencias.	Ocasional	Jefe Departamento Comercial
71	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios, del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y	El no supervisar constantemente permite que no se cuenten con los estandares de seguridad necesarios del agua en diferentes puntos, de los sistemas de agua potable.	O-1-DA-2024	4	1	Contemplar todos los escenarios técnicos habidos y por haber.	Seguimiento, monitoreo, y supervisió.	Diario, semanal y quincenal.	Técnico Ambiental



	planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.								
72	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	El no elaborar las propuestas y aplicaciones de diagnósticos de gestión ambiental, contribuye a que seamos partícipes de la contaminación que ya se ve presente.	0-2-DA-2024	4	1	Contemplar todos los escenarios técnicos habidos y por haber.	Seguimiento, monitoreo, y supervisión.	Diario, semanal y quincenal.	Técnico Ambiental



73	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	El no supervisar la ejecución de proyectos ambientales, generaría estancamiento, y perdida del mismo, por lo que debe realizarse periodicamente.	0-3-DA-2024	4	1	Contemplar todos los escenarios técnicos habidos y por haber.	Seguimiento, monitoreo, y supervisió.	Diario, semanal y quincenal.	Técnico Ambiental
74	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	No poder actuar como representante legal en los asuntos legales y jurídicos de la Empresa.	C-1-GG-2024	2.00	5	Contar con Acta Notarial de Nombramiento	Presentación de Acta Notarial de nombramiento del Gerente General.	Anualmente	Gerente General



EMAPET
Flores - San Benito

75	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	No contar con el presupuesto para ejecutar la ordenanza.	C-2-GG-2024	2.00	4	Asignar presupuesto a las actividades o resoluciones propuestas por la Junta de Administración.	Verificando el presupuesto de Ingresos y Egresos del ejercicio fiscal correspondiente.	Cuatritrestral	Gerente General
76	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	No contar con el equipo, herramientas y accesorios para la ejecución de las actividades fundamentales de la Empresa.	E-1-GG-2024	12.00	4	Coordinación y priorización de gasto y pagos para las herramientas necesarias.	Verificando las herramientas con las que se cuentan y hacer un monitoreo de lo que se necesita.	Mensualmente	Gerente General



EMAPET
Flores - San Benito

77	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Falta de proyección de ingresos y egresos para ejecutar las actividades del año siguiente.	E-2-GG-2024	6.00	5	La Dirección Financiera debe remitir el presupuesto de ingresos y egresos a la Gerencia de la empresa oportunamente.	Revisión de presupuesto.	Mensualmente	Gerente General
78	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Incumplimiento de los estatutos de la Empresa.	I-1-GG-2024	4.00	4	Cumplimiento de lo establecido en los Estatutos y Reglamento de la Empresa.	Revisión de Estatutos y Reglamento vigentes.	Anualmente	Gerente General



EMAPET

Flores - San Benito

79	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Deficiencia en la ejecución de actividades para brindar un buen servicio a usuarios.	O-1-GG-2024	12.00	4	Emitir llamadas de atención por escrito y/o rescisión de contrato por incumplimiento de deberes.	Supervisión de las actividades y trabajos realizados.	Mensualmente	Gerente General
80	Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Demandas laborales.	O-2-GG-2024	12.00	3	Seguir el proceso de remoción de personal establecido en la Ley del servicio Municipal y legislación laboral vigente.	Cumplimiento de lo establecido en la Ley	Anualmente	Gerente General



EMAPET
Flores - San Benito

81	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	No publicar la información establecida por la Ley de Acceso a la Información Pública.	C-1-UIP-2024	9.00	3	Solicitar por escrito y oportunamente la información a cada departamento o unidad.	Verificación del portal web de la empresa.	Mensualmente	Encargada de Unidad de Información Pública.
82	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Que las unidades o departamentos no brinden a tiempo la información.	C-2-UIP-2024	4.00	2	Agilizar el proceso para el traslado inmediato de la información.	Verificación de Solicitudes recibidas y Oficios enviados.	Mensualmente	Encargada de Unidad de Información Pública.



EMAPET
Flores - San Benito

83	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Pérdida de documentos e información.	C-3-UIP-2024	3	3	Registrar y archivar todos los documentos que ingresen a la unidad, así como aquellos que se emiten.	Revisión de Leitz.	Diariamente	Encargada de Unidad de Información Pública.
84	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Incumplimiento de las Resoluciones de la Junta de Administración y Gerencia General.	E-1-SECGER-2024	2.00	4	Trasladar las resoluciones emitidas por la Junta de Administración y Gerencia General al Departamento y Unidad Correspondiente	Revisión de Actas de la Junta de Administración.	Mensualmente	Secretaria y Asistente de Gerencia General



85	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Pérdida de documentos e información.	O-1-SECGER-2024	2.00	3	Archivos con separadores para cada Unidad y Entidad.	Revisión de Leitz.	Diariamente	Secretaria y Asistente de Gerencia General
86	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Mala redacción de oficios.	O-2-SECGER-2024	2.00	2	Redactar adecuadamente los documentos que se envían a las instituciones rectoras.	Verificación de documentos.	Diariamente	Secretaria y Asistente de Gerencia General



87	Mantener el servicio estable con la operación y mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Inasistencia a reuniones de los miembros de la Junta de Administración.	O-3-SECGER-2024	1.00	2	Realizar la convocatoria de manera física y vía telefónica.	Revisión de Actas.	Semanalmente	Secretaria y Asistente de Gerencia General
88	Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Desconocimiento de la opinión y calificación de los usuarios, sobre los servicios brindados	E-1 DCS-2024	8.00	4	Realizar encuestas periódicamente referente a los servicios brindados	Realizar capacitaciones	Semestral	Técnico I



EMAPET
Flores - San Benito

89	<p>Estrategico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable, y la prestación del servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del Lago Petén Itzá.</p>	<p>Abastecer de agua a los usuarios ubicados en partes altas, en los diferentes barrios</p>	<p>E-2 DCS-2024</p>	<p>20.00</p>	<p>5</p>	<p>Se lleva abastecimiento con camión cisterna a la zona afectada dos o tres veces por semana</p>	<p>Supervisar el estado de las herramientas y planificar los abastecimientos</p>	<p>Semanal</p>	<p>Auxiliar 3 y Técnico I</p>
90	<p>Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.</p>	<p>Generar molestia y no valorar a los usuarios</p>	<p>O-1 DCS-2024</p>	<p>3.00</p>	<p>3</p>	<p>Supervisar constantemente el trato hacia los usuarios y brindar al personal capacitaciones sobre atención al cliente</p>	<p>Realizar capacitaciones</p>	<p>Semestral</p>	<p>Auxiliar I y Auxiliar II</p>



EMAPET
Flores - San Benito

91	Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	No se informa sobre trabajos realizados, suspensiones del servicio o cualquier información importante	O-2 DCS- 2024	4.00	4	Diariamente se envía personal para poder obtener notas informativas y publicarlas	Coordinación con los diferentes departamentos para documentar sus actividades	Semanal	Auxiliar 3
92	Operativo: Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Al no contar con un vehículo asignado, el personal de comunicación utiliza su motocicleta, pero se genera inconveniente para poder realizar el trabajo cuando no tienen disponible el medio de transporte	O-3 DCS- 2024	12.00	4	Se ha llegado a un acuerdo con los trajadores para que utilicen su motocicleta, se les brinda combustible, servicio y de ser necesario repuestos	Solicitud de motocicleta mediante oficio	Cuatrimestral	Jefe Departamento Comunicación Social



93	<p>Estratégico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los Municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.</p>	<p>PAPELERIA INCOMPLETA</p>	<p>I-01-UA-2024</p>	<p>9.00</p>	<p>3</p>	<p>Hacer que el usuario cumpla con los requisitos establecidos por la entidad para que los expedientes sean trasladados completos.</p>	<p>Revisión de documentos a la hora de la inscripción de nuevos servicios</p>	<p>Monitoreo semanal-Mensual</p>	<p>Tecnico 1</p>
94	<p>Estratégico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los Municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del Lago Petén Itza.</p>	<p>CONEXIONES ERRONEAS</p>	<p>I-02-UA-2024</p>	<p>1.00</p>	<p>1</p>	<p>Verificar que las conexiones sean correctas</p>	<p>Revisión de Documentos a la hora de la asignación o cambio de Conexiones.</p>	<p>Monitoreo semanal-Mensual</p>	<p>Encargada de la Unidad de Archivo</p>



95	<p>Estratégico: Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los Municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario t tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminacion del Lago Petén Itza.</p>	<p>RECOPIACION DE LOS DOCUMENTOS DE TRAMITES QUE REALIZA EL USUARIO</p>	<p>I-03-UA-2024</p>	<p>9.00</p>	<p>3</p>	<p>Requerimiento verbal o escrito de documentos, semanal para actualizacion de expedientes e informacion digital</p>	<p>notificarles a los diferentes Jefes y encargados de hacer llegar de forma rapida los documetos de los tramites solicitados por el usuario.</p>	<p>Monitoreo semanal- Mensual</p>	<p>Encargada de la Unidad de Archivo</p>
96	<p>Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá</p>	<p>Extravio de documentos u oficios impresos recibidos por los distintos Departamentos y Unidades de la empresa.</p>	<p>O-1-UI-2024</p>	<p>8</p>	<p>4</p>	<p>el oficio debe ser verificado por el jefe inmediato para su aprobación.</p>	<p>se revisan los oficios y se procede ala correccion</p>	<p>SEMANAL</p>	<p>Secretaria</p>



EMAPET
Flores - San Benito

97	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Daño en los equipos al no realizar su debida limpieza.	E-1-UI-2024	12	4	Planificacion de mantenimientos con anticipacion	Se realizan mantenimientos preventivos cada 3 meses	TRIMESTRAL	Tecnicos 1 y 2
98	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Conexiones pendientes de cobro al no tener generado el mes pendiente a cancelar.	E-2-UI-2024	4	1	aplicar la revision de todo el proceso de ingreso de lectura hasta la parte de generacion del mes	verificar el siguiente mes que se haya corregido el ingreso de consumos a generar	MENSUAL	Encargado unidad informatica



99	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Pérdida de información en los servidores al no respaldarlas en backups.	O-2-UI-2024	15	5	mantener actualizado el archivo ejecutable para realizar el backup diario	se realiza un backups diario despues del uso del sistema	DIARIAMENTE	Encargado unidad informatica
100	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Actualización del sistema operativo de Windows server 2008 R2 Estandar.	O-3-UI-2024	2	2	la adquisición de un sistema actualizado	se verifican las actualizaciones de los sitemas operativos para migralos a uno nuevo	ANUAL	Tecnicos 1 y 2



101	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Protección de los equipos de cómputo para evitar la pérdida de datos.	O-4-UI-2024	9	3	Instalación de antivirus	Se verifica que las licencias esten activas	ANUAL	Tecnicos 1 y 2
102	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Evitar el daño al equipo ante la irregularidad de la energía eléctrica.	O-5-UI-2024	6	3	adquisicion de ups reguladores de voltage.	se realizan monitoreos para verificar su funcionamiento	TRIMESTRAL	Tecnicos 1 y 2



EMAPET
Flores - San Benito

103	Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá	Retraso en los trabajos a realizar por las diferentes Unidades y Departamentos que así lo necesiten.	O-6-UI-2024	2	1	se hacen las solicitudes para adquirir los insumos faltantes	se le dan seguimientos a las solicitudes que nos envían las unidades o departamentos	MENSUAL	Secretaria
104	Estrategico Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Incurrir en errores involuntarios al momento de redacción.	O-01-UG-2024	4	2.00	Que las bases sean revisadas por el Director Financiero y auditor interno.	Revisión de las bases	revisar cada vez que se lleve a cabo un evento	Director Financiero y Auditor Interno



105	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Incumplir con los plazos para publicar los documentos referentes a los distintos procesos en el portal GUATECOMPRAS.	C-01-UG-2024	6	6.00	Publicar con la fecha de recibida la documentación por técnicos de Guatecompras.	revison en el sistema Guatecompras	revisar mensualmente	tecnicos de la Unidad Seccion Compras y Contrataciones
106	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Que el proveedor incumpla con lo establecido en el Acta de Negociación.	N-01-UG-2024	6	6.00	Aplicar las sanciones correspondientes según el reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.	aplicación de la Lay de Contrataciones del Estado	cada ves que se realicen eventos de Compra Directa	tecnicos de la Unidad Seccion Compras y Contrataciones



107	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Aprobación por parte de la Junta de Administración	C-02-UG-2024	25	15.00	Establecer claramente el tiempo de entrega a la persona encargada para presentarlo ante la Junta de Administración según lo establecido	Revisión por parte del director Financiero y auditor interno que la empresa cuente con el Plan Anual de Compras	revisión anualmente	Director financiero y Tecnicos de la Unidad Sección Compras Y contrataciones
108	Operativo Mantener el servicio estable con la operación y el mantenimiento adecuado de las redes, estaciones de bombeo, tanques, conexiones domiciliarias y accesorios del sistema de agua potable y; los colectores, pozos de visita, conexiones domiciliarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.	Que se realicen eventos de Compra directa, Cotización y Licitación y no estén incluidos en el PAC	C-03-UG-2024	25	25.00	Realizar el proceso debido por el Encargado de Presupuesto a la Unidad de Guatecompras para que sean actualizadas las transferencias presupuestarias de ingresos y egresos en el Sistema de Guatecompras en el tiempo establecido según las Ley y su Reglamento de	Revisión por parte del director Financiero y auditor interno que la empresa cuente con el Plan Anual de Compras	revisión Cuatrimestral	Encargado de Presupuesto y técnicos de la Unidad Sección Compras y Contrataciones



109	Estratégico Mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de los municipios de Flores y San Benito, con el abastecimiento de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, para tener un ambiente sano y limpio, contribuyendo con la descontaminación del lago Petén Itzá.	Que los contratos no sean aprobados dentro del plazo que establece la Ley de Contrataciones del Estado Dto. 57-92.	C-04-UG-2024	25	20.00	Notificar de manera escrita a la autoridad superior competente el plazo legal que tiene para la aprobación de los contratos respectivos.	Estar en constante comunicación con la persona que corresponde para la aprobación de los contratos	Semanal	Director financiero y Técnicos de la Unidad Sección Compras Y contrataciones
-----	---	--	--------------	----	-------	--	--	---------	--

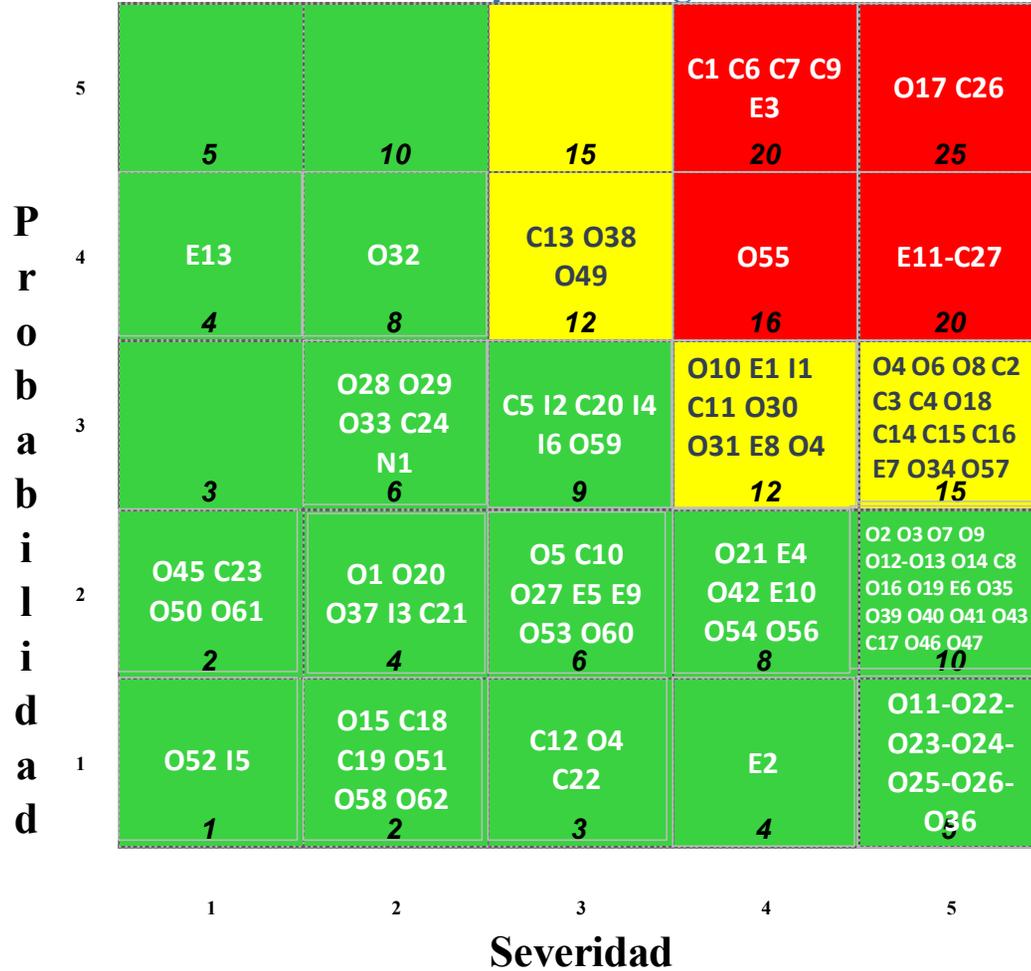


EMAPET
Flores - San Benito

MAPA DE RIESGOS



Mapa de Riesgos





**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y SANEAMIENTO**
EMAPET FLORES - SAN BENITO

EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DE ADMINISTRACIÓN DE LA "EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE FLORES Y SAN BENITO, DEPARTAMENTO DE "PETÉN" O "EMAPET, FLORES-SAN BENITO", CERTIFICA: QUE TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES DE LA HONORABLE JUNTA DE ADMINISTRACIÓN, DONDE SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO SESENTA GUIÓN DOS MIL VEINTICUATRO (60-2024), LA QUE COPIADA EN SU PARTE CONDUCENTE ESTABLECE: -----

ACTA NÚMERO 60-2024: En la ciudad de Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, siendo las dieciocho horas del treinta de diciembre del año dos mil veinticuatro, reunidos en el salón "Señor Federico López" de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Flores y San Benito, Departamento de Petén o EMAPET FLORES-SAN BENITO, se encuentran presentes las siguientes personas: El señor Ramón Eduardo Méndez Chávez; Alcalde Municipal de Flores, Xiomara Jeniffer Martínez; Síndico Primero Municipal de Flores, Zonia Leticia Paz Cano y Andrea Maria Villegas García; Vecinas del Municipio de Flores, Doctor Carlos Antonio Kuylen Morales; Alcalde Municipal de San Benito, Luci Imelda Castellanos Rodríguez; Síndico Segundo Municipal de San Benito, José Ernesto Rodríguez López y Daniel Antonio Ventura Márquez; Vecinos del Municipio de San Benito, Ingeniero Omar Eduardo Ocaña Ozaeta; Gerente Técnico de EMAPET y el Ingeniero Augusto Javier Pinelo Guzmán; Gerente General de EMAPET, quien suscribe la presente para dejar constancia de lo siguiente:-----

TERCERO: El Ingeniero Augusto Javier Pinelo Guzmán manifiesta que para darle seguimiento a lo que establece el Acuerdo A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, el día de hoy se encuentran presentes los miembros de la Unidad Especializada de Evaluación y Seguimiento de Riesgos de EMAPET, la cual fue nombrada en la reunión No. 23-2024 de fecha 22 de mayo del año 2024, para presentar los siguientes documentos: 1) Informe Anual de

 7926-0821  4110-1535  www.emapet.org

 2a. Avenida 0-50 Zona 2 Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén,
Guatemala, C.A.



Control Interno 2024, 2) Matriz de Evaluación de Riesgos 2024, 3) Matriz de Continuidad y Monitoreo de Riesgos 2024 y 4) Mapa de Riesgos. Lo antes descrito es para dar cumplimiento a la norma establecida por la Contraloría General de Cuentas, por lo que solicitan a los miembros de la Junta de Administración que sea analizado y aprobado. Los miembros de la Junta de Administración después de conocer y analizar ampliamente el tema, de forma unánime ACUERDAN APROBAR los siguientes documentos: 1) Informe Anual de Control Interno 2024, 2) Matriz de Evaluación de Riesgos 2024, 3) Matriz de Continuidad y Monitoreo de Riesgos 2024 y 4) Mapa de Riesgos y giran instrucciones para que se certifique la presente para sus efectos legales correspondientes.-----

PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE, SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN DOS HOJAS DE PAPEL BOND MEMBRETADA DE LA EMPRESA, EL DÍA DOS DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO.-----

Ing. Augusto Javier Pipelo Guzmán
Gerente General y Secretario de la Junta de Administración
EMAPET FLORES-SAN BENITO



7926-0821 4110-1535 www.emapet.org

2a. Avenida 0-50 Zona 2 Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén,
Guatemala, C.A.