

ENTIDAD:	EMAPET
PERIODO DE EVALUACION:	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

0 a 10	Básico / Tolerable
10.01 a 15	Gestionable
15.01 a 100	No Gestionable

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS													
No.	Tipo Objetivo / Grupo	Ref	Area Evaluada	Eventos identificados	Descripción del Riesgo	EVALUACIÓN DE RIESGOS					Tipo de Riesgo	Control Interno para mitigar (Gestionar el riesgo)	Observaciones
						Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente (RI)	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual (RR)			
R1	Estratégico	E-1	Gerencia General Unidad Informática	Mantenimiento preventivo de los equipos de computo	Daño de equipos y perdida de informacion	3	3	9	3	3.00	Basico	Se realizan mantenimientos preventivos cada 3 meses	Planificacion de mantenimientos con anticipacion
R2	Estratégico	E-2	Gerencia General Unidad Informática	filtracion de conexiones masivas del mes vencido	conexiones pendientes de cobro	2	1	2	2	1.00	Basico	verificar el sector que no tenga inconsistencias ni repetir la accion de generar mas de 1 vez	aplicar la revision de todo el proceso de ingreso de lectura hasta la parte de generacion del mes
R3	Estratégico	E-3	Gerencia General Unidad Informática	mantenimiento a la red local	el sistema no podria operar	3	5	15	1	15.00	Gestionable	monitoreo ala red	reemplazar cables demasiado deteriorados
R4	Estratégico	E-4	Departamento de Comunicación Social Unidad de visitas domiciliarias	No realizar encuestas	Desconocimiento de la calificación en los servicios brindados	1	4	4	2	2.00	Basico	Realiza encuestas referente a los servicios brindados	La encuesta debe ser autorizada por Gerencia
R5	Estratégico	E-5	Departamento Comercial Auxiliar I,II/Atencion Usuario	Inscribir Servicios Nuevos en el sistema de la empresa.	Falta de veracidad de los documentos legales	1	3	3	2	1.50	Basico	Se debe cumplir con los requisitos establecidos.	Esto sucede cuando se inscribe algun servicio y no cumple con los requisitos que manda el reglamento interno de la Empresa
R6	Estratégico	E-6	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Encargado	Velar y supervisar que los avisos de cobro sean entregados	Falta de supervisión	4	4	16	2	8.00	Basico	Cronograma mensual	Se realiza cronograma mensual en coordinación con la unidad de Cortes.
R7	Estratégico	E-7	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Encargado	Inspecciones de servicio para cambio de categoria	Mala clasificación de categoria del usuario.	3	4	12	4	3.00	Basico	Se realiza una inspeccion en campo para corroborar que la categoria asignada sea la correcta	Lectores no informen del cambio.
R8	Estratégico	E-8	Departamento Comercial Unidad de Medición y Consumo/Analista de Mora	Revisar en el sistema a los usuarios morosos	Falta de recaudación de los ingresos	2	3	6	2	3.00	Basico	Se envían estados de cuenta con dos y tres meses para que el usuario pueda cancelar	Se coloca sello rojo con la informacion (próximo mes corte y orden de corte)
R9	Estratégico	E-9	Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de normativa interna laboral	Reglamento interno no actualizado	5	4	20	3	6.67	Basico	Actualizar el Reglamento Interior de Trabajo	Verificar cada tres meses si esta actualizado el Reglamento Interno de Trabajo
R10	Estratégico	E-10	Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de normativa interna laboral	Manual de Organización y Funciones Desactualizado	5	5	25	3	8.33	Basico	Actualizar el MOF	Verificar cada tres meses si esta actualizado el MOF
R11	Estratégico	E-11	Juzgado de Asuntos Municipales, Administrativos y Ambientales	Pérdida o extravío de expedientes	Falta de recuperación de deuda	3	4	12	5	2.40	Basico	Básico	
R12	Estratégico	E-12	Juzgado de Asuntos Municipales, Administrativos y Ambientales	Aplicación del Procedimiento Administrativo	Criterio no apegado al derecho	2	5	10	3	3.33	Basico	Básico	
R13	Estratégico	E-13	Departamento Financiero Unidad de Contabilidad y Cajero General	Cobro de las tasas en servicio de agua	Usuarios al día	5	4	20	2	10.00	Basico	Llevar el control de usuarios para que esten al dia en sus pagos	Verificar diariamente listado de usuarios al día
R14	Estratégico	E-14	Departamento Financiero Unidad de Contabilidad y Cajero General	Cobro de las tasas en servicio de agua	Usuarios al día	5	4	20	2	10.00	Basico	Llevar el control de usuarios para que esten al dia en sus pagos	Verificar diariamente listado de usuarios al día
R15	Estratégico	E-15	Gerencia General Gerencia	Ejercicio de la Gestión General de los negocios	Pérdidas económicas por la mala administración.	5	5	25	4	6.25	Basico	Gestión de compras y contrataciones, llevando a cabo los procesos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.	Realización de las gestiones administrativas tratando de cumplir con las normas que aconsejan una eficiente administración. Sin embargo, actualmente no se cuenta con un manual de procedimientos de adquisición y contratación

R16	Estratégico	E-16	Gerencia General	Gerencia	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	8.00	Basico	Coordinación y priorización de gasto y pagos.	Planificación de compras y pagos con el Director Financiero.
R17	Estratégico	E-17	Gerencia General	Gerencia	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	3.33	Basico	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.
R18	Estratégico	E-18	Gerencia General	Gerencia	Propuesta de modificaciones a la estructura organizacional de la Empresa	Contratación de personal sin tener creadas las plazas.	4	4	16	3	5.33	Basico	Gerencia General somete a consideración de la Junta de Administración la modificación de la estructura organizacional de la Empresa.	La contratación de nuevas plazas se realiza posterior a su creación.
R19	Operativo	O-1	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Jefe del Departamento	Dirección del personal	Ineficiencia en los sistemas de alcantarillado sanitario	2	5	10	4	3	Basico	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
R20	Operativo	O-2	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Jefe del Departamento	Informes a Gerencia Técnica	Deficiencia en la operatividad del sistema de alcantarillado sanitario	2	5	10	5	2	Basico	Mantener informado al Gerente técnico sobre el desarrollo de las actividades del Departamento	Elaboración de informes mensuales y oportunos cuando la situación lo amerite
R21	Operativo	O-3	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Jefe del Departamento	Actualización de información estadística de producción	Desconocimiento de la operatividad de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario	2	5	10	4	3	Basico	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
R22	Operativo	O-4	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Jefe del Departamento	Evaluación de los sistemas de alcantarillado sanitario	Perdida o daño en los equipos de bombeo	3	5	15	3	5	Basico	Registrar y evaluar permanentemente las condiciones y el cumplimiento hidráulico de los sistemas	Supervisión en los trabajos de operación y mantenimiento de los sistemas
R23	Operativo	O-5	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Secretaria	Archivo de documentos	Falta de control en la información enviada en la correspondencia	2	3	6	4	2	Basico	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.
R24	Operativo	O-6	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Secretaria	Ordenes de trabajo	Falta de ejecución en los trabajos diarios	3	5	15	4	4	Basico	Preparar las ordenes diarias de trabajo para el personal operativo y realizar el seguimiento del cumplimiento de las mismas.	Se lleva un control de bitacoras de trabajos diarios
R25	Operativo	O-7	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Piloto	Asistir a las Unidades del Departamento	Ineficiencia en los traslados de insumos y personal a las áreas de trabajo	2	5	10	1	10	Basico	Asistir con el vehículo a todas las unidades que pertenecen al departamento en los trabajos encomendados.	Implementar ordenes de los trabajos encomendados.
R26	Operativo	O-8	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Jefe del Departamento	Mantenimiento y reparación de los sistemas de alcantarillado sanitario	Falta de control en la ejecución de los trabajos para operatividad del sistema	3	5	15	4	4	Basico	Realizar las reparaciones según normas y directivas establecidas en la empresa de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario.	Se generan ordenes de trabajo y se le dan los respectivos acompañamientos para su ejecución
R27	Operativo	O-9	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario	Jefe del Departamento	Operación de los equipos de bombeo	Mala operación y desconocimiento de los procesos de funcionamiento de los equipos de bombeo	3	5	15	2	8	Basico	Operar y mantener en perfecto estado de funcionamiento el equipo de bombeo a su cargo.	Se tienen informes diarios del estado de los equipos de bombeo

R28	Operativo	0-10	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario Electromecánico	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	5	5	25	2	13	Gestionable	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.	Se solicitan controles periódicos del funcionamiento de los equipos y maquinaria
R29	Operativo	0-11	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario Auxiliar	Realizar inspecciones técnicas de alcantarillado sanitario y limpieza de fosas septicas	Mala ejecución de los trabajos por mala planificación	2	5	10	2	5	Basico	Actualizar el manual de procedimientos técnicos para la realización de las inspecciones del sistema de alcantarillado.	Se da acompañamiento y asesoría al personal encargado de los trabajos
R30	Operativo	0-12	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario Secretaría	Elaboración 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 códigos equivocados	2	5	10	1	10	Basico	Gestionar con recursos humanos la actualización de los manuales de funciones y procedimientos	Capacitación constante en los procesos desempeñados
R31	Operativo	0-13	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario Unidad de alcantarillado móvil	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	8	Basico	Realizar las solicitudes de mantenimiento y reparaciones del equipo y maquinaria	Se programan y solicitan los mantenimientos
R32	Operativo	0-14	Departamento Técnico de Alcantarillado Sanitario Unidad de PTAR	Limpieza de área de planta de tratamiento y extracción de lodos de las lagunas en sus dos fases	Acumulación de lodos que perjudiquen el funcionamiento del proceso natural de las lagunas	2	5	10	1	10	Basico	Gestionar el recurso financiero para llevar a cabo la limpieza adecuada	Se supervisan los trabajos de mantenimiento en la Planta de tratamiento de aguas residuales
R33	Operativo	0-15	Departamento Técnico de Agua Potable Jefe del departamento	Dirección del personal	Ineficiencia en los sistemas de agua potable	2	5	10	4	3	Basico	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
R34	Operativo	0-16	Departamento Técnico de Agua Potable Jefe del departamento	Informes a Gerencia Técnica	Deficiencia en la operatividad del sistema de agua potable	2	5	10	5	2	Basico	Mantener informado al Gerente técnico sobre el desarrollo de las actividades del Departamento	Elaboración de informes mensuales y oportunos cuando la situación lo amerite
R35	Operativo	0-17	Departamento Técnico de Agua Potable Jefe del departamento	Actualización de información estadística de producción	Desconocimiento de la operatividad de los componentes del sistema de agua potable	2	5	10	4	3	Basico	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
R36	Operativo	0-18	Departamento Técnico de Agua Potable Jefe del departamento	Evaluación de los sistemas de agua	Perdida o daño en los equipos de bombeo	3	5	15	3	5	Basico	Registrar y evaluar permanentemente las condiciones y el cumplimiento hidráulico de los sistemas	Supervisión en los trabajos de operación y mantenimiento de los sistemas
R37	Operativo	0-19	Departamento Técnico de Agua Potable Jefe del departamento	Suministro de equipo y materiales	Falta de insumos para la operación y mantenimiento de los sistemas	5	5	25	2	13	Gestionable	Se realizan solicitudes de equipo y material necesario para la operación de los sistemas	Las respuestas a estas solicitudes dependen de eficiencia en la gestión de los recursos financieros de la empresa
R38	Operativo	0-20	Departamento Técnico de Agua Potable Secretaría	Archivo de documentos	Falta de control en la información enviada en la correspondencia	2	3	6	4	2	Basico	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.
R39	Operativo	0-21	Departamento Técnico de Agua Potable Secretaría	Ordenes de trabajo	Falta de ejecución en los trabajos diarios	3	5	15	4	4	Basico	Preparar las ordenes diarias de trabajo para el personal operativo y realizar el seguimiento del cumplimiento de las mismas.	Se lleva un control de bitacoras de trabajos diarios
R40	Operativo	0-22	Departamento Técnico de Agua Potable Piloto	Asistir a las Unidades del Departamento	Ineficiencia en los traslados de insumos y personal a las áreas de trabajo	2	5	10	1	10	Basico	Asistir con el vehículo a todas las unidades que pertenecen al departamento en los trabajos encomendados.	Implementar ordenes de los trabajos encomendados.

R41	Operativo	O-23	Departamento Técnico de Agua Potable Unidad de producción	Mantenimiento y reparación de los sistemas de agua potable	Falta de control en la ejecución de los trabajos para operatividad del sistema	3	5	15	4	4	Basico	Realizar las reparaciones según normas y directivas establecidas en la empresa de los componentes del sistema de agua potable.	Se generan ordenes de trabajo y se le dan los respectivos acompañamientos para su ejecución	
R42	Operativo	O-24	Departamento Técnico de Agua Potable Unidad de producción	Operación de los equipos de bombeo	Mala operación y desconocimiento de los procesos de funcionamiento de los equipos de bombeo	3	5	15	2	8	Basico	Operar y mantener en perfecto estado de funcionamiento el equipo de bombeo a su cargo.	Se tienen informes diarios del estado de los equipos de bombeo	
R43	Operativo	O-25	Departamento Técnico de Agua Potable Electromecánico	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	5	5	25	2	13	Gestionable	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.	Se solicitan controles periódicos del funcionamiento de los equipos y maquinaria	
R44	Operativo	O-26	Gerencia General Informatica	Unidad	backups o copias de seguridad	Perdida de informacion	4	4	16	2	8	Basico	mantener actualizado el archivo ejecutable para realizar el backup.	Se recomienda hacer el backup diario para resguardar la informacion procesada.
R45	Operativo	O-27	Gerencia General Informatica	Unidad	actualizar sistema windows server 2008 R2 Estandar	el sistema dejaria de funcionar	1	1	1	2	1	Basico	se actualizan los modulos según las necesidades que se presenten.	la adquisicion de un sistema actualizado
R46	Operativo	O-28	Gerencia General Informatica	Unidad	instalacion de licencias de antivirus	Perdida de informacion	5	5	25	2	13	Gestionable	instalacion de antivirus en todos los equipos de computo.	se deben mantener licencias vigentes para proteger los equipos
R47	Operativo	O-29	Gerencia General Informatica	Unidad	Protección de equipos con reguladores de voltaje.	Daños a los equipos de computo	5	5	25	2	13	Gestionable	se realizan monitoreos para verificar su funcionamiento	adquisicion de ups reguladores de voltaje.
R48	Operativo	O-30	Departamento de Planificación y Supervisión	Generacion de codigos	Que los códigos de conexión de los usuarios esten mal conformados	4	2	8	4	2	Basico	Actualizar el catastro tecnico con areas definidas e identificadas	Se mantiene una actualizacion constante de los catastros por medio de la unidad de catastro tecnico	
R49	Operativo	O-31	Departamento de Planificación y Supervisión	Velar por la Calidad de los materiales	Que la calidad de los materiales suministrados sea deficiente	3	5	15	1	15	Gestionable	Establecer manual de especificaciones tecnicas para materiales	Gestionar con Gerencia la aprobacion de especificaciones tecnicas	
R50	Operativo	O-32	Departamento de Planificación y Supervisión	Supervisión de trabajos	Que los trabajos desarrollados por los departamentos tecnicos sean deficientes	3	5	15	4	4	Basico	Coordinar con jefes de departamento los trabajos realizados y se lleva una bitacora de los mismos	Se cuenta con bitacoras de supervision	
R51	Operativo	O-33	Departamento de Planificación y Supervisión	Estudios Hidraulicos	Deficiencia en el servicio de agua a usuarios nuevos	3	5	15	2	8	Basico	Programar estudios hidraulicos en donde no existe area de cobertura	Se tiene definida las areas donde no existe cobertura de red	
R52	Operativo	O-34	Departamento de Planificación y Supervisión	Controles y archivo	Deficiencia en el uso de los controles establecidos	3	5	15	3	5	Basico	Solicitar cuadro de control actualizados mensualmente	Se lleva el control de los trabajos desempeñados por el departamento	
R53	Operativo	O-35	Gerencia Técnica	Direccion Tecnica de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	Deficiencia en los servicios de Agua potable y Alcantarillado Sanitario	2	5	10	2	5	Basico	Planificar y Coordinar los trabajos de operación de los sistemas con los Departamentos Tecnicos	Se realizan reuniones con los departamentos tecnicos de Agua potable, Alcantarillado y Plannficacion	
R54	Operativo	O-36	Gerencia Técnica	Supervisión de trabajos a terceros	Deficiencia en obras recepcionadas por la empresa	2	5	10	3	3	Basico	Se realizan supervisiones en los trabajos realizados por constructores	Se vela que cumplan con las especificaciones tecnicas de los proyectos	
R55	Operativo	O-37	Gerencia Técnica	Elaboracion de informes y dictámenes tecnicos para Gerencia General	Carencia de sustento tecnico para planteamiento de propuestas por parte de Gerencia General	2	5	10	2	5	Basico	Se emiten opiniones tecnicas a solicitud de Gerencia	Plantear puntos de vista tecnicos en mejora a los sistemas existentes	
R56	Operativo	O-38	Gerencia Técnica	Coordinar mantenimiento y operación de la Planta de Tratamiento	Deficiencia en la operación y mantenimiento del sistema de Lagunas de tratamiento de aguas residuales	3	5	15	3	5	Basico	Se tiene los manuales de operación y Mantenimiento de la Planta de tratamiento	Se vela por seguir los procesos del Manual de Operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	

R57	Operativo	O-39	Departamento de Comunicación Social Unidad de Información	Atención de usuarios	Mala atención al usuario	1	2	2	2	1	Basico	Atención inmediata, cordial y dominio de la información	Mantener la información actualizada y manejo de la misma, así como tratar bien al usuario
R58	Operativo	O-40	Departamento de Comunicación Social Unidad de Diseño y Divulgación	No realizar publicaciones en redes sociales	Desinformación por parte de los usuarios acerca de trabajos, mejoras o proyectos que realiza la Empresa	2	2	4	2	2	Basico	Acurrir diariamente a documentar los traajos realizados y publicarlos	Solicitar la información de cada trabajo o proyecto
R59	Operativo	O-41	Departamento de Comunicación Social Unidad de Diseño y Divulgación	Olvidar o extraviar contraseñas de redes sociales	Dejar de brindar atención en redes sociales	1	4	4	2	2	Basico	Anotar las contraseñas y guardarlas en formato físico y digital	Anotar e informar si se realiza cambio de alguna contraseña
R60	Operativo	O-42	Departamento de Comunicación Social Unidad de Visitas Domiciliarias	Abastecimiento de agua	Abastecer de agua a personas que no son usuarios	4	3	12	1	12	Gestionable	Solicitar número de conexión o factura	Solicitar número de conexión y verificar que cuente con el servicio por parte de la Empresa
R61	Operativo	O-43	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.	4	5	20	2	10	Basico	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.
R62	Operativo	O-44	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	2	5	10	1	10	Basico	Se realiza cronograma de actividades.	Los cronogramas de actividades van a depender del área de informática.
R63	Operativo	O-45	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 exeso de los usuarios	3	3	9	4	2	Basico	Se realiza una inspección personalizada para verificar las causas del exceso.	Dependiendo el caso, si aplicase una consideración en el consumo gerencia autoriza.
R64	Operativo	O-46	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	2	2	4	2	2	Basico	Se archiva y clasifica diariamente.	Se archiva según sea el caso de manera digital y en físico.
R65	Operativo	O-47	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	4	4	16	3	5	Basico	Ordenes de trabajo para realizar trabajos de fontanería.	Se realiza levantamientos, reparación de fugas para que se puedan realizar los controles de consumo correspondientes en cada usuario que lo requiera.
R66	Operativo	O-48	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Encargado	Verificar diariamente la información generada de los usuarios para la generación de órdenes de corte en los servicios	No identificar los usuarios morosos	2	2	4	3	1	Basico	Se verifican fechas para saber si se genera orden de corte	Se llama y solicita a Informática para generar los meses
R67	Operativo	O-49	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Encargado	Revisar semanalmente los reportes de los cortes generados del sistema de información con el objetivo de dar seguimiento a los cortes realizados y verificar las conexiones ilícitas.	Reconexión de usuarios ilícitamente	3	3	9	3	3	Basico	Se revisa en el sistema los servicios cortados que aparezcan con lectura.	Se levanta el medidor para que no puedan reconectarse.
R68	Operativo	O-50	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	2	3	6	3	2	Basico	Revisar en caja que ya esta pagado.	Mandar a reconectar.
R69	Operativo	O-51	Departamento Comercial Unidad de Cortes/Cortador	Elaborar reportes diarios de los cortes y reconexiones realizados	Falta de recaudación de los ingresos	3	3	9	3	3	Basico	No modificar el estado de las conexiones al momento ingresar cortes y reconexiones.	Se revisan las ordenes de trabajo para realizar los cambios.
R70	Operativo	O-52	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	1	2	2	2	1	Basico	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
R71	Operativo	O-53	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	3	3	9	3	3	Basico	Se prioriza la actividad necesaria mediante ordenes de trabajo.	Se realiza trabajo de campo priorizando fugas para evitar la pérdida de recursos.

R72	Operativo	O-54	Departamento de Recursos Humanos	Proceso para Contratación de Personal	No contratar personal idóneo para ocupar los puestos.	4	4	16	2	8	Basico	Establecer manual de procedimientos para la contratación de personal.	Que se cumpla con el manual de procedimientos
R73	Operativo	O-55	Departamento de Recursos Humanos	Control de Asistencia de Personal	Falta de Cumplimiento en los horarios	2	5	10	4	3	Basico	Verificar mensualmente el reporte del Reloj Biométrico	Se hará verificación de la asistencia del personal mensualmente
R74	Operativo	O-56	Juzgado de Asuntos Municipales, Administrativos y Ambientales	Asistencia a la Audiencia	Falta de recuperación de deuda	4	4	16	2	8	Basico	Básico	
R75	Operativo	O-57	Departamento Financiero Encargada de unidad de inventario	Actualizar tarjetas de responsabilidad	Perdida de bienes de la empresa	2	3	6	5	1	Basico	Actualizar las tarjetas de responsabilidad	Este control se lleva bimestral.
R76	Operativo	O-58	Departamento Financiero Encargada de unidad de inventario	Ingresar facturas para llevar control de alzas posterior ingresarlas al inventario.	Inventario de bienes desactualizado	3	4	12	2	6	Basico	Que el encargado de contabilidad traslade el mayor de las posibles alzas de inventario	Este control se lleva anual.
R77	Operativo	O-59	Departamento Financiero Encargada de unidad de inventario	Presentar el inventario antes del 15 de enero de cada año	Incumplimiento a la normativa respectiva	4	5	20	3	7	Basico	Presentar el inventario a las instituciones correspondientes	Este control se realiza bimestralmente y al final del año se unifica.
R78	Operativo	O-60	Departamento Financiero Encargado de Unidad de Combustible	Verificar el abastecimiento del combustible de vehículos, maquinaria y equipos de la empresa	No tener disponible los vehículos para una emergencia	2	2	4	3	1	Basico	Llevar un control por escrito para el abastecimiento de cada vehículo, maquinaria o equipo	Éste control se lleva a cabo semanalmente
R79	Operativo	O-61	Departamento Financiero Encargado de Unidad de Combustible	Llevar el control del consumo semanal, quincenal y mensual del combustible	Realizar pago de consumo de combustible sin justificación	2	5	10	3	3	Basico	Llevar un control por escrito del consumo de combustible	Éste control se lleva a cabo semanal, quincenal y mensual
R80	Operativo	O-62	Departamento Financiero Encargado de Unidad de Combustible	Realizar el abastecimiento de combustible semanal en las estaciones que los requieren	No prestar el servicio de agua potable a la población	4	5	20	1	20	No Tolerable	Realizar programación de entrega de combustible a las distintas áreas	Éste control se lleva a cabo semanalmente
R81	Operativo	O-63	Departamento Financiero Encargado Unidad de Compras	Revisar requisiciones de materiales y suministros firmadas por gerencia para su posterior adquisición	Realizar adquisiciones sin autorización	2	3	6	1	6	Basico	Llevar control sobre las compras en base a las requisiciones	Éste control se llevará a cabo cada 15 días
R82	Operativo	O-64	Departamento Financiero Encargado Unidad de Compras	Solicitar a los proveedores las cotizaciones para la compra de equipo y materiales requeridos	Que no se lleven a cabo las cotizaciones, y por ende no tener una guía para comprar cualquier objeto	3	4	12	3	4	Basico	Llevar un control sobre las solicitudes y cotizaciones que se realicen	Éste control se llevará a cabo cada 15 días
R83	Operativo	O-65	Departamento Financiero Encargado Unidad de Compras	Recibir los equipos y materiales entregados por los proveedores, verificando que se encuentren en buen estado	Adquisición de equipo e insumos que no cumplan con las especificaciones técnicas establecidas	4	4	16	2	8	Basico	Verificar que las adquisiciones se apegan a las especificaciones técnicas solicitadas	Llevar un control cada vez que se recibe un artículo
R84	Operativo	O-66	Departamento Financiero Encargado Unidad de Compras	Coordinar con el encargado de presupuesto disponibilidad presupuestaria para las adquisiciones	Realizar adquisiciones sin contar con recho presupuestario	5	5	25	1	25	No Tolerable	Mantener comunicación con el encargado de presupuesto	Mantener un orden con las existencias en bodega
R85	Operativo	O-67	Departamento Financiero Encargado Unidad de Compras	Mantener buena práctica adquisitiva y estar pendiente a precios en beneficio de la empresa	Adquirir bienes, servicios y suministros con costo elevado	5	5	25	1	25	No Tolerable	Realizar cotizaciones con distintos proveedores	Revisar que haya más de una cotización cuando se realice una compra
R86	Operativo	O-68	Departamento Financiero Encargado 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	4	1	Basico	Todo se debe entregar previa autorización	Éste control se lleva cada vez que se compra algún artículo
R87	Operativo	O-69	Departamento Financiero Encargado Almacén y Suministros	Elaborar reporte del consumo de combustible detallada por vehículo cada quince días y entregarlo a la secretaria de Gerencia	No tener el control del consumo de combustible	2	3	6	2	3	Basico	De elabora reporte de consumo quincenalmente que se envía a gerencia	Éste control se lleva cada 15 días junto con Gerencia
R88	Operativo	O-70	Departamento Financiero Encargado 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	1	16	No Tolerable	Solicitar a cada Unidad interesada las especificaciones técnicas de lo solicitado	Éste control se lleva cada vez que se compra algún artículo

R89	Operativo	O-71	Departamento Financiero Encargado Almacén y Suministros	Revisar periódicamente el almacenamiento de los suministros en Almacén	Desabastecimiento de producto o material	4	5	20	1	20	No Tolerable	Se revisa periódicamente las existencias para corroborar la existencia	Este control se lleva a cabo semanalmente
R90	Operativo	O-72	Departamento Financiero Encargado Almacén y Suministros	Supervisar las actividades de inventario, combustibles y compras	Que el personal no realice sus actividades	3	5	15	1	15	Gestionable	Realizar reuniones periódicas y supervisar las actividades de cada unidad	Control que se lleva diariamente
R91	Operativo	O-73	Departamento Financiero Secretaría Almacén y Suministros	Recibir, clasificar, archivar y distribuir la correspondencia que se genere dentro de la unidad de almacén y suministros	Que las Unidades de la Empresa no cuenten con los insumos solicitados	3	4	12	1	12	Gestionable	Distribuir la información y crear un archivo de circulares y solicitudes que se actualice dicho informe día con día	Control que se lleva diariamente
R92	Operativo	O-74	Departamento Financiero Auxiliar 1 Almacén y Suministros	Entrega de materiales, accesorios y repuestos previa autorización del jefe de unidad, firmando para ello un vale de recibido	Las Unidades de la empresa no cuenten con los insumos necesarios	3	5	15	2	8	Basico	Supervisión de jefe inmediato en esta actividad	Control que se lleva diariamente
R93	Operativo	O-75	Departamento Financiero Mecánico	Diagnosticar, reparar y ajustar los distintos tipos de vehículos, maquinaria y equipos mecánicos de la empresa	No contar con vehículo en buen estado para el cumplimiento de las actividades de la empresa	2	2	4	2	2	Basico	Llevar control de mantenimiento de los vehículos de la empresa	Control que se lleva a cabo cada vez que lo amerite un vehículo, o equipo mecánico de la empresa
R94	Operativo	O-76	Gerencia General Secretaría	Archivo y Registro de la documentación de la Empresa.	Pérdida de documentos e información.	2	3	6	3	2	Basico	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.
R95	Operativo	O-77	Gerencia General Secretaría	Redacción de documentos para la ejecución de actividades.	Mala redacción de oficios.	3	5	15	3	5	Basico	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.
R96	Operativo	O-78	Gerencia General Secretaría	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	1	Basico	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.
R97	Operativo	O-79	Gerencia General Gerencia	Exigir al personal el cumplimiento de sus deberes	Deficiencia en la ejecución de actividades para brindar un buen servicio al usuarios.	4	4	16	2	8	Basico	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.
R98	Operativo	O-80	Gerencia General Gerencia	Remoción de personal	Demandas laborales	4	4	16	1	16	No Tolerable	Seguir el proceso de remoción de personal establecido en la Ley del servicio Municipal y legislación laboral vigente	Cumplir con las normativas laborales correspondientes.
R99	Cumplimiento Normativo	C-1	Departamento de Planificación y Supervisión	Inspecciones	Mal procedimiento en la ejecución de las inspecciones	3	5	15	1	15	Gestionable	Gestionar el manual de procedimientos para Inspecciones a Usuarios Nuevos	Actualización del manual de procedimientos
R100	Cumplimiento Normativo	C-2	Departamento de Planificación y Supervisión	Solicitudes de servicios	Manejo inadecuado de la información de los usuarios	2	5	10	2	5	Basico	Capacitar sobre manejo códigos de ética de servidores públicos	Gestionar capacitaciones al personal que atiende a usuarios
R101	Cumplimiento Normativo	C-3	Gerencia Técnica	Actualización de instrumentos ambientales	Incumplimiento en las procesos ambientales de los sistemas de la empresa	3	5	15	1	15	Gestionable	Gestión con personal de MARN para ver cumplimientos ambientales de la empresa	Solicitar a Gerencia reuniones con delegado regional del MARN
R102	Cumplimiento Normativo	C-4	Gerencia Técnica	Monitoreos de calidad de los sistemas	Mala calidad de los servicios brindados por la empresa	5	5	25	2	13	Gestionable	Solicitar monitoreos de calidad de los sistemas operados por la empresa	Solicitar los recursos y gestiones necesarias para cumplir con los monitoreos
R103	Cumplimiento Normativo	C-5	Departamento de Comunicación Social Unidad de Información	Revisión de Libro de quejas	Supervisión de DIACO	2	4	8	2	4	Basico	Prestar atención cuando un usuario tome el libro de quejas y apoyarlo	Revisar diariamente el libro de quejas

R104	Cumplimiento Normativo	C-6	Departamento Comercial	Jefe de Departamento	Elevar a la Gerencia los reportes diarios, semanales, mensuales y anuales de cobranza que realiza el departamento específicamente la unidad de recepcoria	Incumplimiento del Reglamento Interno	5	5	25	3	8	Basico	Se realiza informes anuales.	Cada cuatro meses se entrega un informe de avances.
R105	Cumplimiento Normativo	C-7	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.	1	5	5	3	2	Basico	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.
R106	Cumplimiento Normativo	C-8	Departamento de Recursos Humanos		Elaboración de normativa interna laboral	Que no exista manual de procedimientos	4	4	16	1	16	No Tolerable	Elaborar e implementar el MNP	Se actualizará cada vez que se cree un procedimiento
R107	Cumplimiento Normativo	C-9	Juzgado de Asuntos Municipales, Administrativos y Ambientales		Emisión de 1ra Resolución Juzgado de Asuntos Municipales, Administrativos y Ambientales	No ejecutar una orden por descuido o negligencia	2	4	8	5	2	Basico	Básico	
R108	Cumplimiento Normativo	C-10	Juzgado de Asuntos Municipales, Administrativos y Ambientales		Emisión de 2da Resolución Juzgado de Asuntos Municipales Administrativos y Ambientales	Imposición de una multa fuera del marco legal	2	3	6	5	1	Basico	Básico	
R109	Cumplimiento Normativo	C-11	Gerencia General	Unidad Jurídica	Generación de Convenio de Pago	Recuperación de Deuda	2	3	6	1	6	Basico	Verificar Estado de Cuentas	Solicitar Estado de Cuenta actualizado al Departamento Comercial
R110	Cumplimiento Normativo	C-12	Gerencia General	Unidad Jurídica	Redacción de Reconocimiento de Deuda	Mala redacción del Reconocimiento de deuda	2	3	6	1	6	Basico	Verificar los datos con documentos legales	Solicitar Documento Personal de Identificación y verificar convenio de pago generado en el sistema.
R111	Cumplimiento Normativo	C-13	Gerencia General	Unidad Jurídica	Redacción de Contrato de Nuevo Servicio	Incumplimiento de Reglamento de la Empresa	2	1	2	1	2	Basico	Redactar Contrato de Servicio	Se debe de comparar informes de Servicios Nuevos escritos en el Sistema con los Contratos realizados para llevar el control de los mismos.
R112	Cumplimiento Normativo	C-14	Gerencia General	Unidad Jurídica	Redacción de Informes de Inspección	Falta de Cobro de sanciones	2	3	6	2	3	Basico	Redactar y llevar el Control de Informes	A todos los reportes de inspecciones que sean trasladados a la Unidad, se deberá de llevar un Control Interno para posteriormente trasladarlo al Juzgado Municipal
R113	Cumplimiento Normativo	C-15	Gerencia General	Unidad Jurídica	Coordinación con Asesoría Legal	Falta de recuperación de deuda	2	2	4	2	2	Basico	Llevar un control interno de procesos	Se deberá tener un estricto control de los procesos que deben de ser llevados por Asesoría Legal y poder darles el seguimiento respectivo
R114	Cumplimiento Normativo	C-16	Departamento Financiero	Caja General	Depositos diarios	Deficiencia en el registro de depositos bancarios	5	5	25	2	13	Gestionable	Enviar deposito con el servicio de Proval o realizar deposito a tiempo	Verificar que se realice el deposito diario
R115	Cumplimiento Normativo	C-17	Departamento Financiero	Unidad de Contabilidad	Cconciliación de saldos bancarios en el SICOIN GL	Descuadre en el SICOIN GL y libro de bancos	5	4	20	2	10	Basico	Realizar conciliaciones bancarias en el SICOIN GL	Realizar las conciliaciones bancarias en el SICOIN GL de manera mensual
R116	Cumplimiento Normativo	C-18	Departamento Financiero	Unidad de Inventario	Actualización del inventario	Perdida de bienes	5	5	25	2	13	Gestionable	Actualización del inventario al momento de realizar la compra	Verificar periodicamente si se esta realizando
R117	Cumplimiento Normativo	C-19	Departamento Financiero	Unidad de Inventario	Tarjetas de responsabilidad actualizadas	Perdida debienes	5	5	25	2	13	Gestionable	Elaborar tarjetas de responsabilidad al momento de asumir un cargo y mantenerlas actualizadas	Verificar periodicamente si se esta realizando
R118	Cumplimiento Normativo	C-20	Departamento Financiero	Unidad de Contabilidad	Documentos de soportes para facturas pagadas a proveedores	Adquirir bienes y servicios sin autorización	5	4	20	2	10	Basico	Elaborar y verificar documentos de soporte de facturas pagadas	Controlar si se realiza
R119	Cumplimiento Normativo	C-21	Departamento Financiero	Auxiliar de Presupuesto	Resguardo de documentos contable	Perdida de documentación contable	4	5	20	2	10	Basico	Archivo ordenado para control y resguardo de documentos de compras	Controlar si se realiza de manera ordenada

R120	Cumplimiento Normativo	C-22	Departamento Financiero Encargado de Presupuesto	Elaboración de presupuesto	Presentación oportuna para su aprobación	5	5	25	2	13	Gestionable	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.	Revisar periódicamente la ejecución y darle el seguimiento correspondiente de los ingresos y gastos del presupuesto para presentarlo en el debido tiempo
R121	Cumplimiento Normativo	C-23	Departamento Financiero Encargado de Presupuesto	Transferencia al presupuesto	Aprobación por parte de la Junta de Administración	5	5	25	2	13	Gestionable	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.	Elaborarla en el tiempo oportuno y dale seguimiento al proceso de aprobación y así realizar el registro en el SICOIN GL
R122	Cumplimiento Normativo	C-24	Departamento Financiero Unidad de Guatecompras	Elaboración del PAC	Aprobación por parte de la Junta de Administración	5	5	25	2	13	Gestionable	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
R123	Cumplimiento Normativo	C-25	Departamento Financiero Unidad de Guatecompras	Actualización del PAC	Incluir las transferencias	5	5	25	2	13	Gestionable	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 la Ley y su Reglamento de Contrataciones del Estado	Verificar que se realice el proceso de entrega y actualización de transferencias
R124	Cumplimiento Normativo	C-26	Departamento Financiero Caja General	Depositos diarios	Deficiencia en el registro de depósitos bancarios	5	5	25	2	13	Gestionable	Enviar depósito con el servicio de Proval o realizar depósito a tiempo	Verificar que se realice el depósito diario
R125	Cumplimiento Normativo	C-27	Departamento Financiero Unidad de Contabilidad	Conciliación de saldos bancarios en el SICOIN GL	Descuadre en el SICOIN GL y libro de bancos	5	4	20	2	10	Basico	Realizar conciliaciones bancarias en el SICOIN GL	Realizar las conciliaciones bancarias en el SICOIN GL de manera mensual
R126	Cumplimiento Normativo	C-28	Departamento Financiero Unidad de Inventario	Actualización del inventario	Perdida de bienes	5	5	25	2	13	Gestionable	Actualización del inventario al momento de realizar la compra	Verificar periódicamente si se está realizando
R127	Cumplimiento Normativo	C-29	Departamento Financiero Unidad de Inventario	Tarjetas de responsabilidad actualizadas	Perdida de bienes	5	5	25	2	13	Gestionable	Elaborar tarjetas de responsabilidad al momento de asumir un cargo y mantenerlas actualizadas	Verificar periódicamente si se está realizando
R128	Cumplimiento Normativo	C-30	Departamento Financiero Unidad de Contabilidad	Documentos de soportes para facturas pagadas a proveedores	Adquirir bienes y servicios sin autorización	5	4	20	2	10	Basico	Elaborar y verificar documentos de soporte de facturas pagadas	Controlar si se realiza
R129	Cumplimiento Normativo	C-31	Departamento Financiero Auxiliar de Presupuesto	Resguardo de documentos contable	Perdida de documentación contable	4	5	20	2	10	Basico	Archivo ordenado para control y resguardo de documentos de compras	Controlar si se realiza de manera ordenada
R130	Cumplimiento Normativo	C-32	Departamento Financiero Encargado de Presupuesto	Elaboración de presupuesto	Presentación oportuna para su aprobación	5	5	25	2	13	Gestionable	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.	Revisar periódicamente la ejecución y darle el seguimiento correspondiente de los ingresos y gastos del presupuesto para presentarlo en el debido tiempo

R131	Cumplimiento Normativo	C-33	Departamento Financiero Encargado de Presupuesto	Transferencia al presupuesto	Aprobación por parte de la Junta de Administración	5	5	25	2	13	Gestionable	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.	Elaborarla en el tiempo oportuno y dale seguimiento al proceso de aprobación y así realizar el registro en el SICOIN GL
R132	Cumplimiento Normativo	C-34	Departamento Financiero Unidad de Guatecompras	Elaboración del PAC	Aprobación por parte de la Junta de Administración	5	5	25	2	13	Gestionable	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
R133	Cumplimiento Normativo	C-35	Departamento Financiero Encargado de Presupuesto	Actualización del PAC	Incluir las transferencias	5	5	25	2	13	Gestionable	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 la Ley y su Reglamento de Contrataciones del Estado	Verificar que se realice el proceso de entrega y actualización de transferencias
R134	Cumplimiento Normativo	C-36	Gerencia General Unidad de Información Pública	Solicitud de información verbal, escrita o electrónica, se proporciona formulario de la UIP, con la finalidad de que se realice su debida conformación.	Que el usuario solicite información que no sea accesible.	5	3	15	5	3	Basico	Analizar de una buena forma la solicitud de la información requerida.	Enviar nota al solicitante, donde se le indique que la información solicitada es restrictiva conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública.
R135	Cumplimiento Normativo	C-37	Gerencia General Unidad de Información Pública	Publicar la información requerida por la Ley de Acceso a la Información Pública en su artículo 10.	No publicar la información en el tiempo establecido por la Ley.	5	5	25	2	13	Gestionable	Poder contar con Las herramientas que se necesitan para la publicación de la información.	Solicitar a la autoridad administrativa superior la facilitación de Escanner y las herramientas necesarias para el cumplimiento de la Ley.
R136	Cumplimiento Normativo	C-38	Gerencia General Unidad de Información Pública	Traslado de la solicitud a la unidad o departamento encargado de brindar la información	Que las unidades o departamentos no brinden a tiempo la información.	3	2	6	3	2	Basico	Agilizar el Proceso para poder trasladar inmediatamente la solicitud.	De esta manera poder tener mejor control de la información que se maneje.
R137	Cumplimiento Normativo	C-39	Gerencia General Unidad de Información Pública	Formar expedientes de las solicitudes de información presentadas.	Pérdida de la información.	2	3	6	3	2	Basico	Mantener ordenado el archivo de la oficina de acceso a la información pública	Solicitar a la autoridad administrativa superior facilite archivo y papelería necesaria para ordenar adecuadamente los expedientes.
R138	Cumplimiento Normativo	C-40	Gerencia General Secretaría	Emisión de Actas y Certificaciones.	Incumplimiento de las Resoluciones de la Junta de Administración y Gerencia General.	2	4	8	4	2	Basico	Trasladar las resoluciones emitidas por la Junta de Administración y Gerencia General a la Unidad Correspondiente.	Asistencia en la preparación de actas semanales y Certificaciones de las sesiones de la Junta de Administración.
R139	Cumplimiento Normativo	C-41	Gerencia General Gerencia	Ejercicio de la Representación Legal	No poder actuar como representante legal en los asuntos legales y jurícos de la Empresa	1	5	5	3	2	Basico	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.
R140	Cumplimiento Normativo	C-42	Gerencia General Gerencia	Cumplimiento de las Resoluciones dictadas por la Junta de Administración.	No contar con el presupuesto para ejecutar la ordenanza	1	4	4	3	1	Basico	Asignar presupuesto a las actividades o resoluciones propuestas por la Junta de Administración.	Gestionar el presupuesto ante la Dirección Financiera.

R141	Cumplimiento Normativo	C-43	Gerencia General	Gerencia	Nombramiento personal administrativo y de campo	Irregularidad en la contratación del personal	5	5	25	1	25	No Tolerable	Elaborar el manual de contrataciones de personal.	Cumplir con los procedimientos establecidos en el manual de contratación de personal.
R142	Cumplimiento Normativo	C-44	Gerencia General	Gerencia	Elaboración Memoria Anual de Labores	Incumplimiento de la ley vigente, por consiguiendo la obtención de una sanción administrativa	1	3	3	3	1	Basico	Solicitar por escrito y oportunamente la información a cada unidad para la consolidación de la misma.	Que el personal cumpla con el plazo establecido en la solicitud de información
R143	Información	I-1	Gerencia General	Unidad Informática	recepcion de oficios	Perdida de informacion y atraso en el cobro de usuarios	1	2	2	3	1	Basico	se revisan los oficios y se procede ala correccion	el oficio debe ser verificado por el jefe inmediato para su aprobación.
R144	Información	I-2	Gerencia General	Unidad Jurídica	Control de Reconocimientos de deuda	Falta de recuperación de deuda	2	3	6	2	3	Basico	Llevar el control de convenios realizados	Se deberá llevar un control estricto de todos los convenios realizados por la Unidad con el objetivo de poder comprobar que los usuarios están realizado el pago convenido
R145	Información	I-3	Departamento Financiero	Encargado de Unidad de Combustible	Llevar el control de cupones y vales de combustible	Extravío y/o pérdida de cupones y vales	4	5	20	1	20	No Tolerable	Tener un orden y lugar para el almacenamiento de los vales y cupones	Éste control se lleva a cabo mensualmente
R146	Información	I-4	Gerencia General	Secretaría	Coordinar y gestionar la atención al usuario.	Mala atención al usuario.	2	2	4	2	2	Basico	Atención inmediata al usuario.	Atender y orientar al usuario que se presenta a secretaria de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
R147	Información	I-5	Gerencia General	Secretaría	Informar a la Gerencia la coordinación de actividades para la prestación de los servicios.	Mantener desinformada a la Gerencia General.	3	5	15	2	8	Basico	Traslado de información diario y continuo al Gerente General.	Mantener informado al Gerente de los compromisos y asuntos relacionados a la Gerencia.
R148	Información	I-6	Gerencia General	Gerencia	Presentación de Estados Financieros	Incumplimiento de los estatutos de la Empresa.	2	4	8	2	4	Basico	La Dirección Financiera debe remitir los Estados Financieros oportunamente a la Gerencia General para su presentación ante la Junta de Administración	Que la Junta de Administración conozca la situación financiera de la empresa.