MUNICIPALIDAD DE SALCAJÁ
Quetzaltenango, Guatemala, C. A.
1a. Calle 2-28 Zona 1, Salcajá • PBX: 7963 3939
WWW.SALCAJA.GOB.GT

Of. No. _____

Ref. _____

La infrascrita Secretaria Municipal del Municipio de Salcajá, departamento de Quetzaltenango: **CERTIFICA:** Que tiene a la vista el libro de Actas de Sesiones del Concejo Municipal número QTZ-1631-2022, autorizado por Contraloría General de Cuentas, Quetzaltenango, con fecha veintitrés de noviembre de dos mil veintidós, en el que aparece el punto **SEGUNDO,** del acta número Ciento Veintidós Guión Dos Mil Veintidós (122-2022), de fecha doce de diciembre de dos mil veintidós, y que copiando en su parte conducente dice.----------

**SEGUNDO:** Tomo la palabra el Arquitecto Sergio Danilo Gramajo Estrada, Concejal Segundo para manifestar a los Miembros del Concejo Municipal que para él es muy grato realizar la entrega del Informe Anual de Control Interno Año 2022 de la Municipalidad de Salcajá, el cual fue un trabajo arduo juntamente con los integrantes del Comité de Riesgo, a lo cuales les realiza un extensivo agradecimiento y tal documento se adjunta a esta acta. Enterado el Concejo Municipal con la facultad que le confiere el artículo 35 del Código Municipal luego de deliberar por unanimidad de votos ACUERDA: I) Tener por recibido el Informe Anual de Control Interno Año 2022 de la Municipalidad de Salcajá. II) Se aprueba el Informe Anual de Control Interno Año 2022 de la Municipalidad de Salcajá. III) Certifíquese. (FS) Ilegibles.

Y para remitir a donde corresponda, extiendo, firmo y sello la presente Certificación en el municipio de Salcajá, departamento de Quetzaltenango a once días del mes de enero de dos mil veintitrés.

**Licda. Mildred Karina Manrique Gramajo**
**Secretaria Municipal**

SECRETARIA MUNICIPAL SALCAJÁ Quetzaltenango, Guatemala, C.A.

# INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO AÑO 2022

# MUNICIPALIDAD DE SALCAJÁ

## INTRODUCCIÓN

El comité de administración de riesgos de la Municipalidad de Salcajá, presenta el primer informe del año 2022 relacionado al primer proceso de identificación de riesgos en virtud de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental SINACIG de observancia para todas las entidades estatales, el cual pretende mejorar y fortalecer el control interno a través de la identificación y gestión de riesgos para el alcance de los objetivos institucionales.

El proceso consistió en dar a conocer las matrices de riesgos y apoyar a cada una de las dependencias municipales en la identificación de los eventos que constituyen riesgos, realizar la descripción de los mismos, clasificarlos por objetivos estratégicos, operativos, cumplimiento normativo, e información, y establecer los controles internos para mitigar los riesgos de cada dependencia municipal. Posteriormente, los miembros del Comité de administración de riesgos, realizaron la priorización de los eventos que objetivamente constituyeron riesgos y basada en la información, realizó el plan de trabajo del año 2022.

Como parte de la ejecución del trabajo, realizó recordatorio a cada una de las dependencias para dar seguimiento a las acciones contenidas en las matrices relacionados a los riesgos de cada dependencia municipal.

En el mes de agosto, convocó a los encargados de las dependencias para dar a conocer los avances en la gestión de los riesgos, finalizando en el mes de noviembre con la presentación de los medios de verificación los cuales fueron analizados y evaluados por los miembros revisores conjuntamente con los demás miembros del comité de administración de riesgos, dando como resultado la presentación del primer informe de gestión de riesgos del año 2022.

## 1. FUNDAMENTO LEGAL

En virtud de la entrada en vigencia del Acuerdo Número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas, por el cual se aprobó el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental SINACIG, con el objeto de fortalecer las funciones y atribuciones que ejecutan las entidades sujetas a fiscalización, cuya aplicación y ejecución entró en vigencia el 01 de enero de 2022.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos de la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental que fueron plasmados en el manual de administración de riesgos de la Municipalidad de Salcajá son:

- Mejorar el control Interno municipal
- Proteger y velar por el buen uso de los recursos
- Proporcionar a la administración municipal aseguramiento razonable con respecto a los objetivos institucionales

## 3. ALCANCE

El informe de control interno de la Municipalidad de Salcajá, comprende el período de enero a diciembre de 2022.

## 4. RESULTADOS DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

### 4.1 NORMAS RELATIVAS AL ENTORNO DE CONTROL Y GOBERNANZA

La municipalidad de Salcajá cuenta con la normativa para fortalecer el control interno, que comprende Manuales administrativos y operativos, reglamentos de observancia interna, código de ética y reglamento interno de trabajo que describen y orientan el trabajo administrativo y operativo de la Municipalidad de Salcajá.

- Integridad y Principios y Valores Éticos

La municipalidad de Salcajá aprobó el Código de ética según punto Octavo del Acta 111-2021 de fecha 13 de noviembre de 2021 con el propósito de establecer las normas éticas para respaldar el buen trabajo que desempeña cada empleado municipal; así también para quienes se encuentren contratados por servicios técnicos y profesionales, con el fin de impulsar y fortalecer una cultura de transparencia, honestidad y buen servicio, basados en los principios éticos y morales el cual rige la conducta de los colaboradores municipales dentro del espacio y horario laboral, Fortalecer y Supervisar la Efectividad del Control Interno.

La municipalidad de Salcajá cuenta con una profesional en Contaduría Pública y Auditoria, quien es la Encargada de la Unidad de Auditoria Interna Municipal, quien, por su función de fiscalización, contribuye a evaluar el control interno y otorgar las recomendaciones necesarias, y a la vez tiene acceso a la información y documentación financiera.

- Estructura Organizacional, Asignación de Autoridad y Responsabilidad

La Municipalidad de Salcajá tiene actualizada su estructura organizativa en donde están definidos claramente los niveles jerárquicos que es del conocimiento de los colaboradores municipales.

- Administración del Personal

La administración de Recursos Humanos está a cargo de la Dirección Municipal de Recursos Humanos, quien tiene a su cargo dirigir el proceso de selección y contratación del personal quien además tiene a su cargo requerir las evaluaciones anuales de desempeño laboral a todos los encargados de las dependencias municipales de todos los que conforman los equipos de trabajo y a requerir los POAs de cada dependencia municipal. Además, la Dirección

Municipal de Recursos Humanos es la encargada de planificar y ejecutar de forma constante al personal operativo y administrativo en temas que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores.

Además de las leyes que rigen la relación laboral entre patrono y trabajadores, la Dirección Municipal de Recursos humanos cuenta con reglamentación interna para normar la relación laboral de los trabajadores, tales como: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Manual de Inducción, Reglamento de Horas extras, Manual de Puestos y Funciones, Manual de Procedimientos, manual de Protocolo de Seguridad, Reglamento Interno de la Pmt.

- Rendición de Cuentas

La municipalidad de Salcajá realiza la rendición de cuentas de cada mes anterior, los primeros cinco días hábiles del siguiente mes en la Contraloría General de Cuentas. Así mismo realiza la publicación mensual de información de Rendición de Cuentas de los Gobiernos Locales en el Sistema de Rendición de Cuentas de los Gobiernos Locales de la Contraloría General de Cuentas.

Da a conocer el comportamiento de los ingresos y egresos de la ejecución presupuestaria cuatrimestral al Comité de Programación y Ejecución Presupuestaria COPEP municipal para su evaluación. Presenta el informe cuatrimestral de ejecución de ingresos y egresos y el avance de metas de la ejecución física y financiera de los proyectos de inversión y anualmente da a conocer el informe de liquidación presupuestaria al Consejo Municipal de Desarrollo Comude.

## 4.2 NORMAS RELATIVAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Filosofía Institucional

MISIÓN

Brindar los servicios básicos técnicamente eficientes y auto sostenibles que promuevan el desarrollo integral y favorezcan la mejor calidad de vida de sus habitantes.

VISIÓN

Ser un municipio modelo de gestión, ordenamiento y administración de su territorio en toda la región y la república de Guatemala.

La filosofía institucional contempla darle cumplimiento a los objetivos de administrar con responsabilidad y transparencia los recursos municipales, promoviendo el desarrollo y creando las condiciones necesarias para vivir mejor, solucionar eficazmente los problemas y necesidades de servicios básicos, que afrontan los habitantes de Salcajá, crear las condiciones de salud e higiene en el municipio y facilitar el acceso a los servicios de salud a los habitantes, mejorar la infraestructura educativa y apoyar la facilitación de una educación integral que permita a los estudiantes adaptarse a las tecnologías del nuevo milenio, implementar programas de ordenamiento vial que favorezcan la libre locomoción, evitar los congestionamientos vehiculares y garantizar la seguridad de los vecinos del municipio, ampliar sistemas modernos de seguridad que permitan a los habitantes de Salcajá, vivir en un ambiente seguro y tranquilo, crear ambientes que permitan la recreación de los niños, adolescentes y adultos, como condiciones necesarias para el desarrollo integral y que favorezcan la salud de los mismos, crear la infraestructura que favorezca el desarrollo del municipio.

La Filosofía institucional comprende además las siguientes políticas:

- Eficiencia en la prestación de los servicios públicos
- Fortalecimiento del desarrollo Administración del Recurso Humano
- Compromiso con el trabajo y servicio de calidad
- Impulso de la conciencia ambiental a los pobladores
- Desarrollo y construcción de infraestructura para el beneficio de los habitantes

- Eficiencia y eficacia en la inversión de los recursos públicos municipales
- Honestidad en el desempeño de las funciones públicas

➢ Gestión por Resultados

La planificación de la inversión pública está orientada por el Plan Nacional de Desarrollo y la Política General de Gobierno, siendo los ejes de planificación los siguientes:

- Guatemala Urbana y Rural
- Bienestar para la Gente
- Estado Garante de los Derechos Humanos y Conductor de Desarrollo
- Recursos Naturales hoy y Para el Futuro

La programación del Poa 2022 tuvo como objetivo mejorar la infraestructura educativa, incrementar el turismo, mejorar la red vial y expandir la red de alcantarillado sanitario contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Salcajá.

➢ Identificación de los Objetivos de la Entidad

El proceso de identificación de los riesgos de los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento fueron realizados por cada una de las dependencias municipales con el propósito de realizar las acciones que permitieran subsanar las deficiencias, limitaciones y obstáculos para el alcance de los objetivos de cada dependencia municipal.

➢ Alineación de Objetivos

La municipalidad de Salcajá cumple con las directrices dadas por la Secretaría de Planificación Y Programación de la Presidencia SEGEPLAN a través de los

instrumentos de planificación tales como: Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Multianual (POM) y plan Operativo Anual (POA).

- Evaluación de Riesgos

A raíz de la resolución A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas, el Honorable Concejo aprobó a través del punto Tercero del acta ciento veintiocho guion dos mil veintiuno (128-2021) de fecha treinta de diciembre de dos mil veintiuno el Manual de Administración de Riesgos con el fin de realizar los procedimientos de gestión de riesgos de una forma correcta, y de igual forma se aprobó la conformación del Comité de Administración de Riesgos.

Las acciones realizadas en el año 2022 por los miembros del Comité de Administración de Riesgos fueron las siguientes:

1. Se socializó la matriz de riesgos a cada dependencia municipal
2. Cada dependencia realizó la identificación de los riesgos, se les dio acompañamiento para el llenado de la matriz
3. Se analizó y priorizó cada uno de los riesgos
4. Se presentó al concejo para su aprobación
5. Se socializó la matriz de riesgos aprobada por el Concejo Municipal
6. Se giraron notas como recordatorio sobre las acciones contenidas en las matrices
7. En el mes de agosto se realizó una presentación por cada encargado de dependencia municipal sobre el avance de la gestión de riesgos
8. En el mes de noviembre se solicitaron la entrega de los medios de verificación
9. Seguidamente en noviembre se realizó el análisis y evaluación de los medios de verificación por los miembros del Comité y los miembros revisores, dando como resultado lo siguiente:

El total de riesgos incluidos en la Matriz de Riesgos del año 2,022 fueron setenta y siete (77), y de acuerdo al análisis y evaluación efectuada de los medios de verificación, los miembros del comité concluyeron que fueron atendidos cuarenta y siete (47) y treinta (30) son los riegos que seguirán vigentes para el siguiente año 2,023 en virtud que en algunos casos la

información presentada no cumple con los criterios para desvanecer los riesgos y en otros casos es necesario seguir monitoreando el cumplimiento de las acciones implementadas y en otros casos no fueron presentados los medios de verificación. Se enviaron notas a las dependencias cuyos riesgos no fueron desvanecidos, para informarles que los medios de verificación presentados no fueron aceptados por el comité y que por lo tanto serán trasladados para el próximo año 2023 en la matriz de continuidad. En resumen, la utilización de instrumentos para la evaluación de riesgos dio como resultado lo siguiente:

74 riesgos tolerables 96%

2 riesgos gestionables 3%

1 riesgo no tolerable 1%

## 4.3 NORMAS RELATIVAS DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

- Selección y Desarrollo de Actividades de Control

En lo que respecta a actividades de control, las dependencias municipales tienen establecidos lineamientos específicos de control a través de manuales de procedimientos que permiten conocer la ruta lógica de actividades, tareas u operaciones que se desarrollan en las dependencias administrativas de la municipalidad. También se cuenta con el Manual de Mantenimiento y Operación de Servicios Públicos Municipales para la atención de los servicios públicos municipales.

- Establecimiento de Directrices Generales para las Actividades de Control

Las directrices de las actividades de control están establecidas dentro de los mismos manuales implementados en los que están contenidos las normas, procedimientos, actividades y responsables de cada proceso.

- Normas Aplicables al Sistema de Presupuesto Público

La formulación ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto se rige por la Ley Orgánica del Presupuesto y para el efecto se utiliza el Sistema de Contabilidad Integrada para Gobiernos Locales SICOIN GL tomando en cuenta los lineamientos emitidos por el Ministerio de Finanzas.

- Normas Aplicables Al Sistema de Contabilidad Integrada para Gobiernos Locales SICOIN GL

La Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal DAFIM cuenta con el manual de procedimientos para las distintas operaciones presupuestarias, contables y de tesorería que establecen las rutas de los procesos, actividades y responsables. También atiende a los lineamientos establecidos en el Manual de Administración Financiera Integrada Municipal (MAFIM) segunda edición según Acuerdo Ministerial No. 558-2021. En cuanto al uso de sistemas, utiliza el Sistema de Servicios GL para el cobro de los ingresos, y el Sistema de Contabilidad Integrada para Gobiernos Locales SICOIN GL los cuales contienen guías de usuario de los distintos módulos que orientan a la realización de las operaciones en ambos sistemas.

- Normas Aplicables al Sistema de Tesorería

Dentro del Manual de Procedimientos de la Dafim, están establecidos los procedimientos relacionados al área de Tesorería Municipal. El área de Tesorería está a cargo de un encargado de Tesorería Municipal quien atiende todas las actividades relacionadas a la recaudación de los ingresos municipales, organizar, controlar y monitorear el trabajo del personal de Tesorería Municipal para mantener y mejorar la recaudación de los ingresos municipales y contribuir al alcance de los objetivos de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal.

- Normas Aplicables al Sistema de Crédito Público y Donaciones

La Municipalidad de Salcajá carece de créditos o préstamos internos o externos por lo que el Sistema SICOIN GL no registra préstamos a cargo de la Municipalidad.

En lo que respecta a donaciones, cuenta con un manual de donaciones aprobado por el honorable Concejo Municipal en el que se toman en cuenta las directrices cuando existen donaciones a favor de la municipalidad.

- Normas Aplicables al Control de Fideicomisos

La municipalidad de Salcajá carece de fideicomisos para el presente periodo 2022.

- Normas Aplicables a la Inversión Pública

Los proyectos de inversión pública contenidos en el Plan Operativo Anual POA, se rigen en base a las normas SNIP del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), el cual busca mejorar la calidad y el ordenamiento de la inversión pública.

- Normas Aplicables a la Administración de Bienes Inmuebles y Muebles

La Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal cuenta con una Encargada de Inventario quien se encarga de actualizar constantemente el registro de inventario, actualizar las tarjetas de responsabilidad, realizar inventarios físicos y preparar el proceso de baja de activos fijos cuando corresponda.

## 4.4 NORMAS RELATIVAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Generar Información Relevante y de Calidad

En la elaboración de información que producen las dependencias municipales se debe observar en todo momento la calidad de la información.

En lo que respecta a la comunicación de información de parte de la autoridad superior y de la autoridad administrativa superior hacia los encargados de las dependencias municipales lo realiza normalmente a través de resoluciones del Concejo Municipal mediante certificaciones de actas, mientras que la comunicación entre las dependencias municipales se realiza generalmente a través de oficios.

- Archivo y Documentación de Respaldo

  La Municipalidad de Salcajá tiene designado un espacio físico para las dependencias municipales que generan mayor volumen de documentación tal es el caso de Secretaría Municipal, Dirección Municipal de Planificación y Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal DAFIM. En el caso de la documentación que genera la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal Dafim se lleva un catálogo para expedientes de planillas, gasto recurrente variable, y orden de compra, y un catálogo de expedientes de proyectos de inversión que se actualiza constantemente.

- Control y Uso de Formularios

  Los formularios, libros, tarjetas, hojas movibles de actas, recibos de ingresos que se utilizan en la municipalidad, contienen la autorización de la Contraloría General de Cuentas y están a cargo de cada dependencia municipal atendiendo a la utilización de los mismos.

- Líneas Internas de Comunicación

El canal de comunicación utilizados por la municipalidad hacia las dependencias municipales se realiza a través de oficios, circulares, resoluciones de Concejo Municipal y Alcaldía, correo electrónico institucional y whatsapp web.

- La Entidad debe Establecer Políticas de Comunicación con Grupos de Interés Externos

La municipalidad de Salcajá cuenta con una Unidad de Información y Atención al Vecino, a través del cual se canalizan todas las solicitudes de información de la ciudadanía y se atienden quejas, sugerencias y denuncias a través de la oficina y vía correo electrónico: accesoinformacion@salcaja.gob.gt y a través del número 7963-3939, ext. 111.

## 4.5 NORMAS RELATIVAS DE LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

- Supervisión Continua y Evaluaciones Independientes

El marco legal que respalda las actividades de fiscalización externa para las entidades estatales son la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y su reglamento, Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala ISSAI.GT; y para la fiscalización y supervisión interna están las Ordenanzas de Auditoría Interna, Manual de Auditoria Interna Gubernamental, Normas de Auditoria Interna Gubernamental y las normas de control interno gubernamental para la fiscalización interna.

Es importante mencionar que la municipalidad de Salcajá ejerce la supervisión del personal operativo a través de la Dirección Municipal de Recursos Humanos y en el caso de las unidades administrativas, los encargados de las dependencias municipales ejercen la supervisión continua del personal a su cargo.

## 5. CONCLUSIONES

1. La municipalidad de Salcajá al tener claramente definida su filosofía institucional, las autoridades municipales y los equipos técnicos orientan las decisiones y el trabajo hacia la consecución de la visión institucional.

2. La municipalidad de Salcajá posee fortaleza administrativa, cuenta con el recurso humano con competencia profesional para el ejercicio de sus funciones y contribuye ampliamente en la consecución de los objetivos institucionales y la adecuada administración de los recursos municipales.

3. La ejecución de los recursos financieros de inversión está orientada por el Plan Nacional de Desarrollo y la Política General de Gobierno, enfocándose básicamente a la gestión de resultados.

4. El primer proceso de identificación de riesgos permitió que cada unidad municipal tuviera conciencia de aquellas situaciones que representan una deficiencia, obstáculo, o limitación que impide el alcance adecuado de los objetivos, proponiéndose realizar acciones que permitieran minimizar o superar tales deficiencias, obstáculos o limitaciones como una forma de gestionar los riesgos.

5. Del total de riesgos identificados, el 96% están en un nivel tolerable, es decir que los responsables realizaron las acciones para atender las situaciones que representaron una limitación, el 3% gestionable, es decir que es manejable que es necesario continuar con las acciones que corresponden y el monitoreo constante, mientras que el 1% es no tolerable, el cual requiere especial atención.

6. A pesar de que la municipalidad de Salcajá cuenta con una administración fortalecida, es necesario seguir trabajando con la implementación de manuales, que, de acuerdo al sistema nacional de control interno gubernamental, son necesarios para fortalecer aún más los procesos administrativos y operativos dela gestión municipal.

# 6.ANEXOS

## 6.1 Matriz de Evaluación de Riesgos

| Entidad | Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. |
|---|---|
| Período de evaluación | Año 2,022. |

1 a 10 Tolerable
10.01 a 15 Gestionable
15.01 + No tolerable

**MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS**

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No | Grupo | Ref. | Área evaluada | Eventos identificados | Descripción del riesgo | Evaluación | | Riesgo Inherente (RI) | Valor Control Mitigador | Riesgo Residual (RR) | Control interno para mitigar (gestionar) el riesgo | Observaciones |
| | | | | | | Probabilidad | Severidad | | | | | |
| 1 | ESTRATEGICOS | E-1 | Dirección Municipal de Planificación | Censos de beneficiarios | Las boletas no son llenadas de forma objetiva, el tiempo de recolección de datos es tardada y lo elaboran vecinos sin los conocimientos básicos para realizarlo | 3 | 4 | 12 | 2 | 6.00 | Comunicación con los vecinos organizados para inducción y seguimiento | |
| 2 | OPERATIVO | O-1 | Dirección Municipal de Planificación | Evaluación de riesgos | No realizan la vista de campo para realizar la boleta de evaluación de campo para el análisis dimensional del sitio | 1 | 5 | 5 | 5 | 1.00 | Incluir en la boleta de campo fotografías que incluyan la geo referencia del sitio | |
| 3 | OPERATIVO | O-2 | Dirección Municipal de Planificación | Planificaciones | No realizar un estudio topográfico del área a intervenir, limitando la respuesta a la necesidad de la población | 1 | 5 | 5 | 5 | 1.00 | Monitorear y darle seguimiento a las actividades diarias del personal asignado para cada labor | |
| 4 | OPERATIVO | O-3 | Dirección Municipal de Planificación | Estudio de pre-inversión | No realizar el estudio de factibilidad, lo que impide evaluar la mejor alternativa para responder a la necesidad planteado por la población | 1 | 5 | 5 | 5 | 1.00 | Hacer saber por escrito al responsable de la elaboración del estudio de factibilidad, que debe realizar el mismo | |
| 5 | OPERATIVO | O-4 | Dirección Municipal de Planificación | Supervisión de proyectos | No realizar las visitas de campo de forma periódica para elaborar los informes de avance físico y financiero | 1 | 5 | 5 | 5 | 1.00 | Nombramiento del supervisor por parte del concejo municipal en cada proyecto | |
| 6 | OPERATIVO | O-5 | Dirección Municipal de Planificación | Publicación de información en GUATECOMPRAS | No publicar resoluciones de cualquier etapa de un proyecto en el portal | 1 | 3 | 3 | 3 | 1.00 | Manual de funciones y puestos que establece cuando debe realizarse cada publicación | |
| 7 | OPERATIVO | O-6 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | Fluidez de la movilidad en el municipio | No fluye la movilidad dentro del municipio los días martes y sábados debido a la plaza comercial | 4 | 4 | 16 | 1 | 16.00 | Mejorar la programación de los turnos de trabajos de los elementos de la PMT | |
| 8 | OPERATIVO | O-7 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | Capacitaciones en la PMT | No se ha impartido capacitaciones al personal de la Policía Municipal de Transito, en relación al trabajo que se realiza juntamente con el juzgado de asuntos municipales de transito | 3 | 2 | 6 | 4 | 1.50 | La Jueza de Asuntos Municipales de Tránsito capacitará periódicamente al personal de la policía municipal de transito de los nuevas disposiciones o modificaciones de las leyes que nos rigen | |
| 9 | OPERATIVO | O-8 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | Educación vial | Falta de educación vial en la población estudiantil de nivel Básico y diversificado | 2 | 4 | 8 | 4 | 2.00 | Solicitar los educadores viales a Gobernación Departamental | |
| 10 | OPERATIVO | O-9 | PMT | Manual de procedimientos | No se tenga un plan de requerimientos idóneo para la realización de Descargas de multas al sistema bancario exoneradas por el Concejo Municipal | 3 | 5 | 15 | 2 | 7.50 | Actualizar en el manual de procedimientos para agregar el proceso correspondiente. | |
| 11 | OPERATIVO | O-10 | Recursos Humanos | Asistencia a Capacitaciones | Las políticas actuales no comprometen a los colaboradores a asistir a las capacitaciones y realizar evaluaciones posteriores que permitan determinar el nivel de captación de la misma. Falta de interés por parte del equipo de dirección para incentivar las capacitaciones. | 4 | 4 | 16 | 1 | 16.00 | Llevar un control del listado del personal que no participa en las capacitaciones y proceder a realizar las llamadas de atención respectivas según artículo 9 del código municipal y Adicionado un párrafo por el Artículo 20, del Decreto Número 22-2010 el 22-06-2010 | |
| 12 | OPERATIVO | O-11 | Recursos Humanos | Comunicación | Que no se mantiene una comunicación interna adecuada con los jefes de dependencia que permita mantener información constante y actualizada de los cambios realizados con otros departamentos. | 4 | 4 | 16 | 1 | 16.00 | Informar por medio de notas informativas, correos electrónicos o mensajes de WhatsApp de grupo donde se confirme de recibido y enterado(a) para tener constancia de le socialización de cada información. | |
| 13 | OPERATIVO | O-12 | Recursos Humanos | Jerarquía | Que no se respetan los niveles jerárquicos para llevar a cabo las solicitudes o trámites, afectando a los distintos niveles jerárquicos ya que no se puede estar informado de dichos procesos. | 4 | 4 | 16 | 2 | 8.00 | Realizar capacitaciones para dar a conocer los niveles jerárquicos según la estructura organizacional para todo tipo de procesos. | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **14** | OPERATIVO | O-13 | Recursos Humanos | Toma de decisiones | Que los miembros del equipo de dirección toman decisiones individuales sin consultarlo colectivamente, pudiendo afectar o alterar ciertos procesos. | 4 | 4 | 16 | 1 | 16.00 | Realizar capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo para la una adecuada toma de decisiones | |
| **15** | OPERATIVO | O-14 | Oficina de Relaciones Públicas | Comunicación interna y externa para fortalecer la gestión de la municipalidad | No contar con información de las actividades que realizan las diferentes dependencias de la municipalidad y que deben ser comunicadas a los vecinos. | 2 | 1 | 2 | 1 | 2.00 | Establecer un canal de comunicación entre dependencias y relaciones públicas para la cobertura de eventos municipales. | |
| **16** | OPERATIVO | O-15 | Oficina de Relaciones Públicas | Vinculación con la sociedad civil y medios de comunicación | Que los canales de comunicación no sean efectivos y la información no llegue de manera adecuada a los receptores | 3 | 3 | 9 | 3 | 3.00 | Crear canales efectivos de comunicación, con los miembros del Concejo Municipal, miembros del COMUDE y medios de comunicación externos. | |
| **17** | OPERATIVO | O-16 | Oficina de Relaciones Públicas | Disponibilidad de los medios físicos para la realización de las actividades | No disponer del equipo necesario para realizar las actividades presididas por el Alcalde Municipal | 2 | 1 | 2 | 2 | 1.00 | Solicitar y coordinar el equipo adecuado para cada actividad. | |
| **18** | OPERATIVO | O-17 | Tesorería | Lecturas del consumo de agua | Registro de Exceso elevado en el consumo de agua de algunos contribuyentes en servicios GL, al momento de tomar la lectura de los contadores. | 2 | 2 | 4 | 1 | 4.00 | Generar una boleta de control de corrección de lectura de agua potable, que debe ser llenado por los lectores de agua potable y reportado al receptor de agua potable quien registrará la corrección correspondiente en el sistema GL | Incluir dentro del check list el cotejo de las boletas de control de corrección de lectura de agua potable contra el sistema de forma mensual |
| **19** | OPERATIVO | O-18 | Tesorería | Suspensión de servicios de agua potable. | Incremento en la mora en el rubro canon de agua potable, al no reportar formalmente el corte o suspensión de los servicios de agua potable | 2 | 3 | 6 | 1 | 6.00 | Generar una boleta de control de corte o suspensión del servicio de agua potable, que debe ser llenado por los encargados de corte de servicios de agua potable y reportado mensualmente al receptor de agua potable quien registrará el corte o la suspensión correspondiente en el sistema GL | Incluir dentro del check list el cotejo mensual de las boletas de control de corte o suspensión del servicio de agua potable contra el sistema |
| **20** | OPERATIVO | O-19 | Tesorería | Reconexión de servicios de agua potable | Pérdida en la recaudación de ingresos de agua potable ante la falta de aviso en Tesorería Municipal de parte de los responsables de la reconexión de servicio de agua. | 2 | 3 | 6 | 1 | 6.00 | Generar una boleta de control de reconexión del servicio de agua potable, que debe ser llenada por los fontaneros y debe ser reportado mensualmente al receptor de agua potable quien activará el servicio de agua potable en el sistema GL | Incluir dentro del check list el cotejo mensual de las boletas de control de reconexión del servicio de agua potable contra el sistema |
| **21** | OPERATIVO | O-20 | Tesorería | Morosidad en el rubro de canon de agua y IUSI | Incremento de la morosidad de agua potable e Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI por falta de pago puntual de parte de los contribuyentes. | 5 | 5 | 25 | 3 | 8.33 | Análisis frecuente de la morosidad, realización y envío constante de notas de cobro y/o realización de convenios de pago | Verificar el envío de notas y realizar análisis de la disminución de la morosidad |
| **22** | OPERATIVO | O-21 | Almacén y bodega | e materiales y suministros de alm | Se ha observado que algunas veces no se realizan de forma oportuna las descargas de materiales y suministros en el sistema de Almacén y Bodega Municipal | 5 | 5 | 25 | 2 | 12.50 | Girar notas al encargado de Almacén y Bodega Municipal. El encargado de Almacén y Bodega realice inmediata las descargas de las salidas de materiales y suministros. Realización de inventarios constantes de los materiales y suministros de bodega municipal a cargo de la Enc. de Inventario | |
| **23** | OPERATIVO | O-22 | Inventarios | enes muebles entre colaborador | Se ha observado en algunos casos que ha habido mobiliario y equipo que ha sido trasladados entre las dependencias u oficinas municipales sin previo aviso a la Encargada de Inventario. | 3 | 4 | 12 | 4 | 3.00 | 1. Que el personal de las dependencias informen por escrito a la Encargada de Inventarios el traslado de activos fijos. 2. Realización anual de inventario físico. | La encargada de inventarios deberá atender a la brevedad posible para realizar los cambios correspondientes en las tarjeta de responsabilidad y la codificación respectiva. |
| **24** | OPERATIVO | O-23 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Demanda de terapias | El tratamiento se brinda al paciente únicamente una vez por semana debido a la sobrepoblación, dejando de atender a otros pacientes que solicitan la atención | 2 | 4 | 8 | 2 | 4.00 | Llenar una base de datos de pacientes en espera y agendarlos al existir un espacio | |
| **25** | OPERATIVO | O-24 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Verificación del número de sesiones | Falta de verificación del número de sesiones por el personal a cargo | 2 | 3 | 6 | 2 | 3.00 | Modificar las tarjetas de asistencia implementando la secuencia de las sesiones | |
| **26** | OPERATIVO | O-25 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Inasistencia del beneficiario | Pacientes que solicitan cita y no se presentan. suspensión del tratamiento y luego exigen el horario asignado | 3 | 4 | 12 | 3 | 4.00 | Escribir en la tarjeta las reglas para llevar a cabo el tratamiento | |
| **27** | OPERATIVO | O-26 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | emanda de sesiones de psicolog | Pacientes de nuevo ingreso se deja en espera hasta habilitar un espacio en el horario | 1 | 4 | 4 | 1 | 4.00 | Solicitar Apoyo de practicante universidad San Carlos | |
| **28** | OPERATIVO | O-27 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | stencia del beneficiario de psico | Pacientes que solicitan cita y no se presentan. suspensión de la terapia y luego exigen el horario asignado | 2 | 4 | 8 | 2 | 4.00 | Escribir en la tarjeta las reglas para llevar a cabo la terapia | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **29** | OPERATIVO | O-28 | Unidad de Compras y Suministros | ral en la Unidad de Compras y S | Algunos elementos del personal de la Unidad de Compras y Suministros no cumplen con todas las funciones establecidas en el manual de puestos y funciones, situación que permite que algunos colaboradores de la Unidad se recarguen de mucho trabajo. | 5 | 5 | 25 | 2 | 12.50 | Enviar oficios a la Dirección Municipal de Recursos Humanos, cuando el personal no atienda sus atribuciones como corresponde, para que se tomen las medidas pertinentes | |
| **30** | OPERATIVO | O-29 | Unidad de Compras y Suministros | Socialización del Manual de procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones | La mayoría de las dependencias municipales desconocen el contenido y las actualizaciones del manual de procedimientos de compras de la municipalidad | 5 | 5 | 25 | 2 | 12.50 | Que el encargado de compras en coordinación con la Dirección Municipal de Recursos Humanos programen talleres de capacitaciones para dar a conocer el manual de compras a los encargados de las dependencias municipales. | |
| **31** | OPERATIVO | O-30 | DMM | del facilitador para impartir ca | Que la actividad se suspenda, y las beneficiarias se desanimen, y para una próxima capacitación, ya no asistan. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1.00 | Tener a alguien que pueda cubrirlo. | |
| **32** | OPERATIVO | O-31 | DMM | lo practico de talleres dirigido a | Que las participantes se lesionen en la realización de una mala practica en el desarrollo del taller, como en la implementación de los artículos a utilizar. | 2 | 2 | 4 | 4 | 1.00 | Implementar un kit de primeros auxilios. | |
| **33** | OPERATIVO | O-32 | DMM | las personas inscritas a un taller | Inasistencia de las participantes inscritas en el desarrollo de los talleres y/o becas, situación que contribuiría a restar participación a quienes si verdaderamente estén interesadas. | 2 | 2 | 4 | 4 | 1.00 | Implementar cartas de compromiso con cada una de las beneficiadas de los proyectos/talleres | |
| **34** | OPERATIVO | O-33 | DMM | s establecidas en los proyectos p | Se ha comprobado que algunas de ellas no cumplen los lineamientos establecidos, por instituciones cooperantes y ello contribuye a que el proyecto no se desarrolle. | 2 | 2 | 4 | 4 | 1.00 | Implementar cartas de compromiso con cada una de las beneficiadas de los proyectos/talleres | |
| **35** | OPERATIVO | O-34 | Informática | des técnicas con el acceso a voz | Se pueden presentar inconvenientes externos en los servicios de voz y datos (telefonía e internet) | 2 | 3 | 6 | 3 | 2.00 | Contacto con proveedor de los servicios de voz y datos para una respuesta rápida | |
| **36** | OPERATIVO | O-35 | Informática | e o software en los equipos de c | Fallas en los equipos de cómputo por factores de uso o inconvenientes de hardware o software | 3 | 2 | 6 | 3 | 2.00 | Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo | |
| **37** | OPERATIVO | O-36 | Informática | n del ancho de banda de acceso | Sobrecarga de uso del servicio de datos, debido a la carga laboral y el uso de las distintas plataformas de trabajo como de comunicación | 4 | 4 | 16 | 1 | 16.00 | Aumento de ancho de banda | |
| **38** | OPERATIVO | O-37 | Informática | rupción de las páginas y platafor | Interrupción de las páginas y plataformas tanto externas como propias de la Municipalidad, por causas que pueden ser propias o aisladas | 1 | 5 | 5 | 3 | 1.67 | Bitácora de Seguimiento de las interrupciones desde el momento de ocurrir la falla | |
| **39** | OPERATIVO | O-38 | JAM | río de notificaciones los días ma | No poder notificar Suspensiones de Obras, notas de prevención y envío de citaciones los días martes, por falta de notificadores | 5 | 3 | 15 | 2 | 7.50 | Coordinar con el encargado de Servicios Públicos la Designación de una persona el día martes para cualquier notificación que se deba realizar. | La Dirección de Servicios Públicos deberá disponer de un elemento, toda vez que no se necesita durante todo el día, únicamente por lapsos de tiempo. |
| **40** | OPERATIVO | O-39 | JAM | mplimiento con los plazos legal | No realizar en tiempo inspecciones en general, principalmente mediciones de los inmuebles que se pretenden titular provenientes de los Juzgados de Instancia Civil de Quetzaltenango. | 4 | 2 | 8 | 2 | 4.00 | Solicitar la asignación de un vehículo | |
| **41** | OPERATIVO | O-40 | JAM | Renovación de contratos | Acumulación de contratos sin renovar y contratos renovados sin entregar. | 5 | 3 | 15 | 2 | 7.50 | Coordinar con el encargado de Servicios Públicos la Designación de una persona para el envío de notas para renovación de contratos | Sancionar a los Arrendatarios que no cumplan con la renovación de su contrato y a los que no regresan a recogerlo en tiempo. |
| **42** | OPERATIVO | O-41 | DOT | trámites para el otorgamiento de | dimientos con las dependencias involucradas para el otorgar | 3 | 2 | 6 | 1 | 6.00 | Realizar reuniones con las dependencias para definir los procedimientos y estos sean de conocimiento general | Servicios Públicos, JAM, DMP |
| **43** | OPERATIVO | O-42 | Recepción Municipal | telefónicas de las diferentes dep | No llevar un control de las llamadas que han solicitado las dependencias municipales para no generar atraso en la información que están solicitando | 3 | 3 | 9 | 2 | 4.50 | Elaborar una estrategia para el control de las llamadas telefónicas e informar de inmediato a la dependencia correspondiente. | |
| **44** | OPERATIVO | O-43 | OMNAJ | a de facilitador a la actividad pro | Que no se pueda realizar la actividad, y no se cubra el objetivo, con los niñ@s | 2 | 3 | 6 | 1 | 6.00 | Que otra persona pueda abordar el tema, y tenga conocimiento del mismo | |
| **45** | OPERATIVO | O-44 | OMNAJ | Kit de primeros auxilios | No se cuenta con un kit de primeros auxilios, en el desarrollo de los diferentes talleres brindados a la NAJ. | 2 | 3 | 6 | 1 | 6.00 | Gestionar un kit a nivel municipal. | |
| **46** | OPERATIVO | O-45 | OMNAJ | Participación de garantes | Obtener mayor injerencia, para proponer nuevos proyectos, a favor de NA. | 3 | 3 | 9 | 3 | 3.00 | Realizar una convocatoria, teniendo mayor acercamiento con ellos. | |
| **47** | OPERATIVO | O-46 | OMNAJ | cipación de la comisión de juve | No pueden realizarse las propuestas realizadas por ellos | 3 | 3 | 9 | 2 | 4.50 | Realizar acciones de Concientización a la comisión, de la importancia de su participación constante, para lograr de mejor manera sus objetivos. | |
| **48** | OPERATIVO | O-47 | DSPM Electricistas | Falta de equipo de protección | No se cuenta con el suficiente y adecuado equipo de protección, para realización de los trabajos asignados. | 3 | 5 | 15 | 2 | 7.50 | Compra del equipo necesario | |
| **49** | OPERATIVO | O-48 | DSPM Cobradores | Cobros ambulantes | Por la forma de cobro en áreas asignadas y mantener el efectivo durante el día. | 3 | 2 | 6 | 2 | 3.00 | con apoyo de Dafim y Auditoria Interna hacer arqueos constantes a todos los cobradores. | |
| **50** | OPERATIVO | O-49 | DSPM Albañiles, Fontaneros | Reporte de trabajos diarios | Perdida de informe de trabajo solicitado por los vecinos de Municipio | 2 | 2 | 4 | 1 | 4.00 | Implementar un control de archivo de copias de reportes entregados de trabajos diarios | |
| **51** | OPERATIVO | O-50 | DSPM Pilotos Y Tren De Aseo | Accidente vial o personal | En el proceso de trabajo se corre el riesgo de que ocurran accidentes Viales como Laborales | 2 | 2 | 4 | 2 | 2.00 | Coordinar con RRHH capacitaciones de prevención tanto vial como laboral | |
| **52** | OPERATIVO | O-51 | Centro de Convenciones | Capacitaciones al Personal Centro de Convenciones | Existe deficiencia en la atención que se le brinda al usuario debido a la falta de capacitación sobre normas de atención y protocolo. | 3 | 2 | 6 | 4 | 1.50 | Capacitaciones constantes al personal operativo para mejorar el servicio que se presta a usuario | **Administración Centro de Convenciones, Recursos Humanos** |
| **53** | OPERATIVO | O-52 | Centro de Convenciones | nsión del servicio de energía elé | Suspensión del evento por falta de energía eléctrica, por no contar con un generador eléctrico de emergencia | 5 | 2 | 10 | 1 | 10.00 | Gestionar la compra de una planta eléctrica para el funcionamiento del edificio en caso de falta del servicio de energía eléctrica | |
| **54** | OPERATIVO | O-53 | Centro de Convenciones | del personal del Centro de Con | Dar cumplimiento al manual de funciones del personal del Centro de Convenciones | 5 | 5 | 25 | 4 | 6.25 | Realizar un plan de trabajo de cada uno de los colaboradores del centro de convenciones | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | OPERATIVO | O-54 | Secretaria Municipal | e Compras y Suministros, para | Se corre el Riesgo que se autorice dos veces la misma factura de compras o adquisición de bienes o servicios. | 1 | 4 | 4 | 1 | 4.00 | 1). Redactar una nota dirigida a la Unidad de Compras y Suministros, indicando que se ha detectado duplicidad de copias de algunas facturas para la realización de acuerdos Municipales, solicitando a la Unidad de Compras establecer un control para evitar la duplicidad de las mismas, enviadas a secretaría Municipal. 2). Aplicar el buscador de Word consignando el número de factura para detectar que no exista una factura duplicada. | |
| 56 | OPERATIVO | O-55 | Secretaria Municipal | entrega de acuerdos de Concejo | Se cuenta con dos días hábiles para poder notificar los acuerdos de Concejo Municipal de proyectos para poder ser subidos al sistema Guatecompras | 1 | 5 | 5 | 4 | 1.25 | Implementar un mecanismo para llevar el control de la documentación que se debe entregar en determinado plazo | |
| 57 | OPERATIVO | O-56 | Subsidio a la Salud Clínica Psicología Escolar | zación en el área de psicología e | No existe señalización de precaución que pueda ser observado por los niños y niñas que asisten a las sesiones de psicología | 2 | 2 | 4 | 2 | 2.00 | Implementar la señalización necesaria para evitar accidentes en los pacientes de psicología | |
| 58 | OPERATIVO | O-57 | Subsidio a la Salud Clínica Psicología Escolar | encia de paciente de psicología e | Falta de asistencia de pacientes referidos de diferentes instancias a la sesión programada, ocasiona que otro paciente no pueda ser atendido. | 2 | 2 | 4 | 2 | 2.00 | Girar oficios a las diferentes instancias para que se cumpla con la cita programada en la Clínica de Psicología Escolar | |
| 59 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-1 | Unidad de Compras y Suministros | Plazos para la publicación de los expedientes de gastos | Incumplimiento de la Ley. No se cumple con los plazos y tiempos indicados en la ley. | 3 | 3 | 9 | 3 | 3.00 | Concientizar y enviar notas constantes a los miembros de la Comisión de Finanzas para la firma oportuna de los facturas y las dependencias llenar la solicitud de pedido de forma inmediata | |
| 60 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-2 | DSPM Policía Municipal Preventiva | Falta de reglamento | Falta de respaldo para la ejecución de sus labores | 5 | 5 | 25 | 4 | 6.25 | Creación de un reglamento que permita definir el actuar de la policía municipal preventiva | |
| 61 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-3 | DOT | Desconocimiento de las normas contenidas dentro del plan de ordenamiento territorial por parte de los vecinos del Municipio de Salcajá | Desconocimiento de parte de los vecinos sobre las normas contenidas dentro del Plan de Ordenamiento Territorial y a las cuales se ven afectas sus propiedades | 2 | 3 | 6 | 4 | 1.50 | Socializar por medio de talleres y medios escritos las normas contenidas dentro del Plan de Ordenamiento Territorial, los procedimientos y gestiones, a los cuales se ven afectos los vecinos para el cumplimiento de la normativa. | |
| 62 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-4 | Dirección Municipal de Planificación | Publicación de avances de proyectos | No realizar la publicación de informe de avance físico y financiero de los proyectos en las plataformas de gobierno: GUATECOMPRAS, SNIP, RENDICION DE CUENTAS DE GOBIERNOS LOCALES | 1 | 3 | 3 | 3 | 1.00 | Revisar mensualmente los sistemas de las plataformas digitales establecidas por el gobierno para verificar que la información esté publicada | |
| 63 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-5 | Dirección Municipal de Planificación | Información de acceso público | No entregar la información correspondiente a la dirección municipal de planificación para ser publicada en la pagina web de la municipalidad | 1 | 5 | 5 | 5 | 1.00 | Calendarizar la fecha limite de entrega de información en el equipo de computo | |
| 64 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-6 | Recursos Humanos | Control de vacaciones | La metodología actual del control de vacaciones tiende a no ser llenada de una forma correcta por lo que los errores en la información ingresada y sus correcciones afectan el proceso de aprobación. | 4 | 4 | 16 | 3 | 5.33 | Emplear un sistema electrónico que permita llevar un mejor control de vacaciones en el cual se le facilite al solicitante el llenado de la misma. | |
| 65 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-7 | Recursos Humanos | Informes Anuales | No se tiene el compromiso por parte del equipo de dirección para entregar los distintos informes anuales en las fechas establecidas, afectando así, las actualizaciones en el tiempo correspondiente. | 5 | 4 | 20 | 1 | 20.00 | Solicitar anualmente al Alcalde y Concejo Municipal la colaboración para una charla de compromiso y responsabilidad en la entrega de informes. | |
| 66 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-8 | Secretaria Municipal | Cumplimiento en requisitos de las solicitudes presentadas | Las personas que presentan solicitudes dirigidas al Concejo desconocen los requisitos | 4 | 4 | 16 | 1 | 16.00 | Utilizar medios de comunicación donde se le indique a las personas los requisitos que deben cumplir para presentar solicitudes | |
| 67 | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-9 | Secretaria Municipal | Atraso en la entrega de fianzas por parte de las empresas contratistas | El plazo de la entrega de fianza es de __ y las empresas contratistas no las entregan en el tiempo indicado | 2 | 5 | 10 | 1 | 10.00 | Implementar un control de todos los proyectos en ejecución a partir de la firma del contrato de cada uno de los proyectos que contenga la fecha de vencimiento de las fianzas y las fechas en que se deban solicitar las fianzas de conservación de obra o de calidad y funcionamiento y la de saldo deudores. | |
| 68 | INFORMACIÓN | I-1 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | Falta de directrices para obtener la información que se le pueda proporcionar a la ciudadanía. | Desconocimiento de la ciudadanía de las leyes de tránsito y su reglamento que son modificadas constantemente y que rigen a nivel Nacional | 2 | 2 | 4 | 2 | 2.00 | A través de la oficina de Relaciones Públicas Municipal y medios de comunicación locales dar a conocer a la población las normativas que se tienen implementadas en la Policía Municipal de Tránsito | |
| 69 | INFORMACIÓN | I-2 | Informática | Protección de información ante fallas de software o hardware | Debido a fallas de funcionamiento en los equipos de computo puede presentarse pérdida de información digital | 2 | 5 | 10 | 3 | 3.33 | Respaldo en tiempo real de la información | |
| 70 | INFORMACIÓN | I-3 | Informática | Mejora de la comunicación interna | Optimizar la comunicación interna electrónica efectiva, que garantice que la misma sea entregada de forma clara, sencilla y segura | 4 | 3 | 12 | 2 | 6.00 | Implementar el manual de comunicación interna | |
| 71 | INFORMACIÓN | I-4 | Unidad de Acceso a la Información | Solicitud de información a dependencias municipales. | Atraso en la entrega de información por parte de la dependencia a cual se solita. | 2 | 3 | 6 | 3 | 2.00 | Redacción de notas internas para cada jefe de dependencia firmada por Recursos Humanos y Alcalde Municipal, donde indique que la información se debe entregar a la brevedad posible no esperando los 10 días que establece la Ley de Acceso a la Información. | |
| 72 | INFORMACIÓN | I-5 | Unidad de Acceso a la Información | Actualización de datos por parte del solicitante Adulto Mayor | La falta de actualización provoca la suspensión del pago mensual del Adulto Mayor | 2 | 3 | 6 | 1 | 6.00 | Recordarles cuando se presenten que deben realizar el Acta de Supervivencia un día después de su cumpleaños a través de mensajes telefónicos, envío de notas u otros medios. | |
| 73 | INFORMACIÓN | I-6 | DOT | Tiempos muy prolongados para recibir las notificaciones | No se reciben a tiempo las resoluciones sobre disposiciones del Concejo Municipal y resoluciones sobre sanciones y multas del Juzgado de Asuntos Municipales | 4 | 2 | 8 | 4 | 2.00 | Coordinar las actividades con Secretaría Municipal y Juzgado de Asuntos Municipales para que las notificaciones y resoluciones lleguen a tiempo, para gestionar las disposiciones y en el caso de las Licencias de Construcción puedan ser gestionadas con eficiencia. | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 74 | INFORMACIÓN | I-7 | DOT | Poco acceso a documentación sobre nuevos proyectos, para el otorgamiento de servicios | Se desconoce como y cuando se realizarán los proyectos de agua potable, drenaje y mejoramiento de calles y avenidas, para realizarle el cobro a los vecinos e identificarlo en la Base de Información Geográfica. | 4 | 4 | 16 | 2 | 8.00 | Solicitar a donde corresponde información de la realización de nuevos proyectos y cuales son las tasas y procedimientos que los vecinos deberán realizar para que le sean otorgados los servicios y trasladar a la Ventanilla Única | |
| 75 | INFORMACIÓN | I-8 | Dirección Municipal de Planificación | Fluctuación de costos | Incremento en los materiales de construcción | 4 | 4 | 16 | 2 | 8.00 | Actualización constante de precios del mercado para determinar la modalidad de contratación en cuanto a este aspecto | |
| 76 | INFORMACIÓN | I-9 | Recursos Humanos | Espacio | Carencia de espacio suficiente para archivar y organizar los expedientes del personal | 2 | 3 | 6 | 3 | 2.00 | Solicitar un espacio más amplio que permita colocar nuevos archivos y poder organizar de mejor manera los expedientes. | |
| 77 | INFORMACIÓN | I-10 | Recursos Humanos | Actualización | Se tienen directrices para los diferentes procedimientos, pero cuando se realizan cambios a los mismos no se informan de manera previa y formal, falta de información, capacitación y documentación de respaldo sobre la metodología de trabajo que implementa o solicita Contraloría General de Cuentas | 5 | 5 | 25 | 2 | 12.50 | Envío de correos electrónicos u oficios para dejar constancia de las consultas que se han realizado a la Contraloría General de Cuentas | |

## 6.2 Mapa de Riesgos a iniciar año 2,022

| Grupo | Ref. | PROBABILIDAD | SEVERIDAD | RIESGO INHERENT |
|---|---|---|---|---|
| OPERATIVO | O-20 | 5 | 5 | 25 |
| OPERATIVO | O-21 | 5 | 5 | 25 |
| OPERATIVO | O-28 | 5 | 5 | 25 |
| OPERATIVO | O-29 | 5 | 5 | 25 |
| OPERATIVO | O-38 | 5 | 3 | 15 |
| OPERATIVO | O-40 | 5 | 3 | 15 |
| OPERATIVO | O-52 | 5 | 2 | 10 |
| OPERATIVO | O-53 | 5 | 5 | 25 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-2 | 5 | 5 | 25 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-7 | 5 | 4 | 20 |
| INFORMACIÓN | I-10 | 5 | 5 | 25 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OPERATIVO | O-6 | 4 | 4 | 16 |
| OPERATIVO | O-10 | 4 | 4 | 16 |
| OPERATIVO | O-11 | 4 | 4 | 16 |
| OPERATIVO | O-12 | 4 | 4 | 16 |
| OPERATIVO | O-13 | 4 | 4 | 16 |
| OPERATIVO | O-36 | 4 | 4 | 16 |
| OPERATIVO | O-39 | 4 | 2 | 8 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-6 | 4 | 4 | 16 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-8 | 4 | 4 | 16 |
| INFORMACIÓN | I-3 | 4 | 3 | 12 |
| INFORMACIÓN | I-6 | 4 | 2 | 8 |
| INFORMACIÓN | I-7 | 4 | 4 | 16 |
| INFORMACIÓN | I-8 | 4 | 4 | 16 |
| ESTRATEGICOS | E-1 | 3 | 4 | 12 |
| OPERATIVO | O-7 | 3 | 2 | 6 |
| OPERATIVO | O-9 | 3 | 5 | 15 |
| OPERATIVO | O-15 | 3 | 3 | 9 |
| OPERATIVO | O-22 | 3 | 4 | 12 |
| OPERATIVO | O-25 | 3 | 4 | 12 |
| OPERATIVO | O-35 | 3 | 2 | 6 |
| OPERATIVO | O-41 | 3 | 2 | 6 |
| OPERATIVO | O-42 | 3 | 3 | 9 |
| OPERATIVO | O-45 | 3 | 3 | 9 |
| OPERATIVO | O-46 | 3 | 3 | 9 |
| OPERATIVO | O-47 | 3 | 5 | 15 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OPERATIVO | O-48 | 3 | 2 | 6 |
| OPERATIVO | O-51 | 3 | 2 | 6 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-1 | 3 | 3 | 9 |
| OPERATIVO | O-8 | 2 | 4 | 8 |
| OPERATIVO | O-14 | 2 | 1 | 2 |
| OPERATIVO | O-16 | 2 | 1 | 2 |
| OPERATIVO | O-17 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-18 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-19 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-23 | 2 | 4 | 8 |
| OPERATIVO | O-24 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-27 | 2 | 4 | 8 |
| OPERATIVO | O-31 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-32 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-33 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-34 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-43 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-44 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-49 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-50 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-56 | 2 | 2 | 4 |
| OPERATIVO | O-57 | 2 | 2 | 4 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-3 | 2 | 3 | 6 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-9 | 2 | 5 | 10 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| INFORMACIÓN | I-1 | 2 | 2 | 4 |
| INFORMACIÓN | I-2 | 2 | 5 | 10 |
| INFORMACIÓN | I-4 | 2 | 3 | 6 |
| INFORMACIÓN | I-5 | 2 | 3 | 6 |
| INFORMACIÓN | I-9 | 2 | 3 | 6 |
| OPERATIVO | O-1 | 1 | 5 | 5 |
| OPERATIVO | O-2 | 1 | 5 | 5 |
| OPERATIVO | O-3 | 1 | 5 | 5 |
| OPERATIVO | O-4 | 1 | 5 | 5 |
| OPERATIVO | O-5 | 1 | 3 | 3 |
| OPERATIVO | O-26 | 1 | 4 | 4 |
| OPERATIVO | O-30 | 1 | 2 | 2 |
| OPERATIVO | O-37 | 1 | 5 | 5 |
| OPERATIVO | O-54 | 1 | 4 | 4 |
| OPERATIVO | O-55 | 1 | 5 | 5 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-4 | 1 | 3 | 3 |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | C-5 | 1 | 5 | 5 |

| | |
|---|---|
| **ENTIDAD:** | Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. |
| **PERÍODO DE EVALUACIÓN:** | Año 2,022. |

| | | PROBABILIDAD Y SEVERIDAD | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | | 1 | 2 | 1 | 7 |
| | 4 | | 2 | 1 | 10 | |
| PROBABILIDAD | 3 | | 5 | 5 | 3 | 2 |
| | 2 | 2 | 9 | 10 | 3 | 2 |
| | 1 | | 1 | 2 | 2 | 7 |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | SEVERIDAD | | |

## 6.3 plan de Trabajo en Evaluación de Riesgos

| | |
|---|---|
| **Entidad** | Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. |
| **Período de evaluación** | Año 2,022. |

**MATRIZ PLAN DE TRABAJO DE EVALUACION DE RIESGOS**

| No. | | Riesgo (1) | Ref. Tipo Riesgo | Nivel de Riesgo Residual (2) | Controles Recomendados (3) | Prioridad de implementación (4) | Controles seleccionados para la implementación (5) | Recursos Internos o Externos (6) | Puesto Responsable (7) | Fecha Inicio (8) | Fecha Fin (9) | Comentarios (10) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Dirección Municipal de Planificación | Las boletas no son llenadas de forma objetiva, el tiempo de recolección de datos es tardada y lo elaboran vecinos sin los conocimientos básicos para realizarlo | E-1 | 6.00 | Comunicación con los vecinos organizados para inducción y seguimiento | BAJA | Comunicación con los vecinos organizados para inducción y seguimiento | Aplicaciones libres para enviar por redes sociales | Diseñador de proyectos | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| 2 | Dirección Municipal de Planificación | No realizan la vista de campo para realizar la boleta de evaluación de campo para el análisis dimensional del sitio | O-1 | 1.00 | Incluir en la boleta de campo fotografías que incluyan la geo referencia del sitio | BAJA | Incluir en la boleta de campo fotografías que incluyan la geo referencia del sitio | Aplicaciones libres para descargar en teléfono para agregar la georreferencia | Auxiliar I de planificación | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **3** | Dirección Municipal de Planificación | No realizar un estudio topográfico del área a intervenir, limitando la respuesta a la necesidad de la población | **O-2** | 1.00 | Monitorear y darle seguimiento a las actividades diarias del personal asignado para cada labor | BAJA | Monitorear y darle seguimiento a las actividades diarias del personal asignado para cada labor | *Recurso humano, personal DMP<br>*Vehículo para transporte del personal y equipo<br>*Recursos financieros para el mantenimiento de la estación total<br>*Recursos para la compra de insumos<br>*Acompañamiento de la comunidad solicitante | Encargado de planificaciones | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **4** | Dirección Municipal de Planificación | No realizar el estudio de factibilidad, lo que impide evaluar la mejor alternativa para responder a la necesidad planteado por la población | **O-3** | 1.00 | Hacer saber por escrito al responsable de la elaboración del estudio de factibilidad, que debe realizar el mismo | BAJA | Hacer saber por escrito al responsable de la elaboración del estudio de factibilidad, que debe realizar el mismo | *Recurso humano, personal DMP | Encargado de planificaciones | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **5** | Dirección Municipal de Planificación | No realizar las visitas de campo de forma periódica para elaborar los informes de avance físico y financiero | **O-4** | 1.00 | Nombramiento del supervisor por parte del concejo municipal en cada proyecto | BAJA | Nombramiento del supervisor por parte del concejo municipal en cada proyecto | *Vehículo o combustible<br>*Bitácora del proyecto | Supervisor municipal de obras | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **6** | Dirección Municipal de Planificación | No publicar resoluciones de cualquier etapa de un proyecto en el portal | **O-5** | 1.00 | Manual de funciones y puestos que establece cuando debe realizarse cada publicación | BAJA | Manual de funciones y puestos que establece cuando debe realizarse cada publicación | *Equipo de escaneo<br>*Internet | Oficial I | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **7** | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | No fluye la movilidad dentro del municipio los días martes y sábados debido a la plaza comercial | **O-6** | 16.00 | Mejorar la programación de los turnos de trabajos de los elementos de la PMT | ALTA | Mejorar la programación de los turnos de trabajos de los elementos de la PMT | Internos: Agentes PMT | Director PMT / RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **8** | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | No se ha impartido capacitaciones al personal de la Policía Municipal de Transito, en relación al trabajo que se realiza juntamente con el juzgado de asuntos municipales de transito | **O-7** | 1.50 | La Jueza de Asuntos Municipales de Tránsito capacitará periódicamente al personal de la policía municipal de transito de los nuevas disposiciones o modificaciones de las leyes que nos rigen | BAJA | La Jueza de Asuntos Municipales de Tránsito capacitará periódicamente al personal de la policía municipal de transito de los nuevas disposiciones o modificaciones de las leyes que nos rigen | Cañonera, Laptop y material didáctico. | Juez de Asuntos Municipales / Director PMT / RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **9** | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | Falta de educación vial en la población estudiantil de nivel Básico y diversificado | **O-8** | 2.00 | Solicitar los educadores viales a Gobernación Departamental | BAJA | Solicitar los educadores viales a Gobernación Departamental | Realizar las solicitudes correspondientes | Secretaria del Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito y Juez de Tránsito | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **10** | PMT | No se tenga un plan de requerimientos idóneo para la realización de Descargas de multas al sistema bancario exoneradas por el Concejo Municipal | **O-9** | 7.50 | Actualizar en el manual de procedimientos para agregar el proceso correspondiente. | BAJA | Actualizar en el manual de procedimientos para agregar el proceso correspondiente. | Manual de procedimientos | Recursos Humanos, Concejo Municipal, Digitador, Dirección y Juez de Transito | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **11** | Recursos Humanos | Las políticas actuales no comprometen a los colaboradores a asistir a las capacitaciones y realizar evaluaciones posteriores que permitan determinar el nivel de captación de la misma. Falta de interés por parte del equipo de dirección para incentivar las capacitaciones. | **O-10** | 16.00 | Llevar un control del listado del personal que no participa en las capacitaciones y proceder a realizar las llamadas de atención respectivas según articulo 9 del código municipal y Adicionado un párrafo por el Artículo 20, del Decreto Número 22-2010 el 22-06-2010 | ALTA | Llevar un control del listado del personal que no participa en las capacitaciones y proceder a realizar las llamadas de atención respectivas según articulo 9 del código municipal y Adicionado un párrafo por el Artículo 20, del Decreto Número 22-2010 el 22-06-2010 | De forma escrita socializar con los jefes de dirección la obligatoriedad del cumplimiento de la Ley y sus respectivas sanciones. | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **12** | Recursos Humanos | Que no se mantiene una comunicación interna adecuada con los jefes de dependencia que permita mantener información constante y actualizada de los cambios realizados con otros departamentos. | **O-11** | 16.00 | Informar por medio de notas informativas, correos electrónicos o mensajes de WhatsApp de grupo donde se confirme de recibido y enterado(a) para tener constancia de le socialización de cada información. | ALTA | Informar por medio de notas informativas, correos electrónicos o mensajes de WhatsApp de grupo donde se confirme de recibido y enterado(a) para tener constancia de le socialización de cada información. | Medios informativos como: notas, Gmail o WhatsApp. | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **13** | Recursos Humanos | Que no se respetan los niveles jerárquicos para llevar a cabo las solicitudes o trámites, afectando a los distintos niveles jerárquicos ya que no se puede estar informado de dichos procesos. | **O-12** | 8.00 | Realizar capacitaciones para dar a conocer los niveles jerárquicos según la estructura organizacional para todo tipo de procesos. | BAJA | Realizar capacitaciones para dar a conocer los niveles jerárquicos según la estructura organizacional para todo tipo de procesos. | Socializar la información por medio de capacitaciones. | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **14** | Recursos Humanos | Que los miembros del equipo de dirección toman decisiones individuales sin consultarlo colectivamente, pudiendo afectar o alterar ciertos procesos. | **O-13** | 16.00 | Realizar capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo para la una adecuada toma de decisiones | ALTA | Realizar capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo para la una adecuada toma de decisiones | Socializar la información por medio de capacitaciones | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **15** | Oficina de Relaciones Públicas | No contar con información de las actividades que realizan las diferentes dependencias de la municipalidad y que deben ser comunicadas a los vecinos. | **O-14** | 2.00 | Establecer un canal de comunicación entre dependencias y relaciones públicas para la cobertura de eventos municipales. | BAJA | Establecer un canal de comunicación entre dependencias y relaciones públicas para la cobertura de eventos municipales. | Oficina de Relaciones Públicas | Encargado de RRPP | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **16** | Oficina de Relaciones Públicas | Que los canales de comunicación no sean efectivos y la información no llegue de manera adecuada a los receptores | **O-15** | 3.00 | Crear canales efectivos de comunicación, con los miembros del Concejo Municipal, miembros del COMUDE y medios de comunicación externos. | BAJA | Crear canales efectivos de comunicación, con los miembros del Concejo Municipal, miembros del COMUDE y medios de comunicación externos. | Oficina de Relaciones Públicas | Encargado de RRPP | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **17** | Oficina de Relaciones Públicas | No disponer del equipo necesario para realizar las actividades presididas por el Alcalde Municipal | **O-16** | 1.00 | Solicitar y coordinar el equipo adecuado para cada actividad. | BAJA | Solicitar y coordinar el equipo adecuado para cada actividad. | Recurso humano, transporte para equipo, equipo fotográfico, mobiliario y sonido. | Oficina de Relaciones Públicas | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **18** | Tesorería | Registro de Exceso elevado en el consumo de agua de algunos contribuyentes en servicios GL, al momento de tomar la lectura de los contadores. | **O-17** | 4.00 | Generar una boleta de control de corrección de lectura de agua potable, que debe ser llenado por los lectores de agua potable y reportado al receptor de agua potable quien registrará la corrección correspondiente en el sistema GL | BAJA | Generar una boleta de control de corrección de lectura de agua potable, que debe ser llenado por los lectores de agua potable y reportado al receptor de agua potable quien registrará la corrección correspondiente en el sistema GL | Internos: boleta de control de corrección de lectura de agua potable y check list | Lectores, Receptor de Agua Potable y Encargado de Tesorería | 1/05/2022 | 31/08/2022 | |
| **19** | Tesorería | Incremento en la mora en el rubro canon de agua potable, al no reportar formalmente el corte o suspensión de los servicios de agua potable | **O-18** | 6.00 | Generar una boleta de control de corte o suspensión del servicio de agua potable, que debe ser llenado por los encargados de corte de servicios de agua potable y reportado mensualmente al receptor de agua potable quien registrará el corte o la suspensión correspondiente en el sistema GL | BAJA | Generar una boleta de control de corte o suspensión del servicio de agua potable, que debe ser llenado por los encargados de corte de servicios de agua potable y reportado mensualmente al receptor de agua potable quien registrará el corte o la suspensión correspondiente en el sistema GL | Internos: boleta de corte o suspensión del servicio de agua potable y check list | Encargados de Corte de agua potable, Lectores, Coordinador de Servicios Públicos, Receptor de Agua Potable y Encargado de Tesorería | 1/05/2022 | 31/08/2022 | |
| **20** | Tesorería | Pérdida en la recaudación de ingresos de agua potable ante la falta de aviso en Tesorería Municipal de parte de los responsables de la reconexión de servicio de agua. | **O-19** | 6.00 | Generar una boleta de control de reconexión del servicio de agua potable, que debe ser llenada por los fontaneros y debe ser reportado mensualmente al receptor de agua potable quien activará el servicio de agua potable en el sistema GL | BAJA | Generar una boleta de control de reconexión del servicio de agua potable, que debe ser llenada por los fontaneros y debe ser reportado mensualmente al receptor de agua potable quien activará el servicio de agua potable en el sistema GL | Internos: boleta de corte o suspensión del servicio de agua potable y check list | Fontaneros, Lectores, Coordinador de Servicios Públicos, Receptor de Agua Potable y Encargado de Tesorería | 1/05/2022 | 31/08/2022 | |
| **21** | Tesorería | Incremento de la morosidad de agua potable e Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI por falta de pago puntual de parte de los contribuyentes. | **O-20** | 8.33 | Análisis frecuente de la morosidad, realización y envío constante de notas de cobro y/o realización de convenios de pago | BAJA | Análisis frecuente de la morosidad, realización y envío constante de notas de cobro y/o realización de convenios de pago | Internos: Hojas, impresora, computadora | Receptor municipal, Encargado de Tesorería y Coordinador de Servicios Públicos | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **22** | Almacén y bodega | Se ha observado que algunas veces no se realizan de forma oportuna las descargas de materiales y suministros en el sistema de Almacén y Bodega Municipal | **O-21** | 12.50 | Girar notas al encargado de Almacén y Bodega Municipal. El encargado de Almacén y Bodega realice inmediata las descargas de las salidas de materiales y suministros. Realización de inventarios constantes de los materiales y suministros de bodega municipal a cargo de la Enc. de Inventario | MEDIA | Girar notas al encargado de Almacén y Bodega Municipal. El encargado de Almacén y Bodega realice inmediata las descargas de las salidas de materiales y suministros. Realización de inventarios constantes de los materiales y suministros de bodega municipal a cargo de la Enc. de Inventario | Internos: Computadora portátil | Encargado de Almacén y Bodega Municipal, Auxiliar de Almacén y Bodega Municipal, Auxiliar de Contabilidad y Encargada de Inventario, Directora Financiera | 1/05/2022 | 31/10/2022 | |
| **23** | Inventarios | Se ha observado en algunos casos que ha habido mobiliario y equipo que ha sido trasladados entre las dependencias u oficinas municipales sin previo aviso a la Encargada de Inventario. | **O-22** | 3.00 | 1. Que el personal de las dependencias informen por escrito a la Encargada de Inventarios el traslado de activos fijos. 2. Realización anual de inventario físico. | BAJA | 1. Que el personal de las dependencias informen por escrito a la Encargada de Inventarios el traslado de activos fijos. 2. Realización anual de inventario físico. | Internos: Nota de aviso, tarjetas de responsabilidad, cinta codificadora | Empleados responsables de los activos fijos y Encargada de Inventario | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **24** | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | El tratamiento se brinda al paciente únicamente una vez por semana debido a la sobrepoblación, dejando de atender a otros pacientes que solicitan la atención | **O-23** | 4.00 | Llenar una base de datos de pacientes en espera y agendarlos al existir un espacio | BAJA | Llenar una base de datos de pacientes en espera y agendarlos al existir un espacio | Interno: expediente del paciente | Encargada de la clínica de fisioterapia | 1/05/2022 | 31/05/2022 | |
| **25** | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Falta de verificación del número de sesiones por el personal a cargo | **O-24** | 3.00 | Modificar las tarjetas de asistencia implementando la secuencia de las sesiones | BAJA | Modificar las tarjetas de asistencia implementando la secuencia de las sesiones | aparatos terapéuticos | Encargada de la clínica de fisioterapia | 1/05/2022 | 31/05/2022 | |
| **26** | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Pacientes que solicitan cita y no se presentan. suspensión del tratamiento y luego exigen el horario asignado | **O-25** | 4.00 | Escribir en la tarjeta las reglas para llevar a cabo el tratamiento | BAJA | Escribir en la tarjeta las reglas para llevar a cabo el tratamiento | Internos: papel, impresiones, computadora | Encargada de la clínica de fisioterapia | 1/05/2022 | 30/06/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **27** | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Pacientes de nuevo ingreso se deja en espera hasta habilitar un espacio en el horario | **O-26** | 4.00 | Solicitar Apoyo de practicante universidad San Carlos | BAJA | Solicitar Apoyo de practicante universidad San Carlos | Externos: practicantes universidad san Carlos | Psicóloga de la clínica de fisioterapia | 1/05/2022 | 31/05/2022 | |
| **28** | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | Pacientes que solicitan cita y no se presentan. suspensión de la terapia y luego exigen el horario asignado | **O-27** | 4.00 | Escribir en la tarjeta las reglas para llevar a cabo la terapia | BAJA | Escribir en la tarjeta las reglas para llevar a cabo la terapia | Internos: papel, impresiones, computadora | Psicóloga de la clínica de fisioterapia | 1/05/2022 | 31/05/2022 | |
| **29** | Unidad de Compras y Suministros | Algunos elementos del personal de la Unidad de Compras y Suministros no cumplen con todas las funciones establecidas en el manual de puestos y funciones, situación que permite que algunos colaboradores de la Unidad se recarguen de mucho trabajo. | **O-28** | 12.50 | Enviar oficios a la Dirección Municipal de Recursos Humanos, cuando el personal no atienda sus atribuciones como corresponde, para que se tomen las medidas pertinentes | MEDIA | Enviar oficios a la Dirección Municipal de Recursos Humanos, cuando el personal no atienda sus atribuciones como corresponde, para que se tomen las medidas pertinentes | Computadora, impresora, hojas | Unidad de Compras / DAFIM / Recursos Humanos | 1/05/2022 | 30/112022 | |
| **30** | Unidad de Compras y Suministros | La mayoría de las dependencias municipales desconocen el contenido y las actualizaciones del manual de procedimientos de compras de la municipalidad | **O-29** | 12.50 | Que el encargado de compras en coordinación con la Dirección Municipal de Recursos Humanos programen talleres de capacitaciones para dar a conocer el manual de compras a los encargados de las dependencias municipales. | MEDIA | Que el encargado de compras en coordinación con la Dirección Municipal de Recursos Humanos programen talleres de capacitaciones para dar a conocer el manual de compras a los encargados de las dependencias municipales. | Computadora, impresora, hojas | Unidad de Compras, Alcaldía / Recursos Humanos | 1/05/2022 | 30/112022 | |
| **31** | DMM | Que la actividad se suspenda, y las beneficiarias se desanimen, y para una próxima capacitación, ya no asistan. | **O-30** | 1.00 | Tener a alguien que pueda cubrirlo. | BAJA | Tener a alguien que pueda cubrirlo. | Facilitador de MAGA, SOSEP, SESAN, Ministerio de trabajo, puesto de salud, oficina de atención a la víctima etc. | Directora de OMM | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **32** | DMM | Que las participantes se lesionen en la realización de una mala practica en el desarrollo del taller, como en la implementación de los artículos a utilizar. | **O-31** | 1.00 | Implementar un kit de primeros auxilios. | BAJA | Implementar un kit de primeros auxilios. | Kit de primeros auxilios. | Directora de OMM | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **33** | DMM | Inasistencia de las participantes inscritas en el desarrollo de los talleres y/o becas, situación que contribuiría a restar participación a quienes si verdaderamente estén interesadas. | **O-32** | 1.00 | Implementar cartas de compromiso con cada una de las beneficiadas de los proyectos/talleres | BAJA | Implementar cartas de compromiso con cada una de las beneficiadas de los proyectos/talleres | Material didáctico, Hojas de asistencia. | Directora de OMM | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **34** | DMM | Se ha comprobado que algunas de ellas no cumplen los lineamientos establecidos, por instituciones cooperantes y ello contribuye a que el proyecto no se desarrolle. | **O-33** | 1.00 | Implementar cartas de compromiso con cada una de las beneficiadas de los proyectos/talleres | BAJA | Implementar cartas de compromiso con cada una de las beneficiadas de los proyectos/talleres | Facilitador de MAGA, SOSEP, SESAN, etc. | Directora de OMM | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **35** | Informática | Se pueden presentar inconvenientes externos en los servicios de voz y datos (telefonía e internet) | **O-34** | 2.00 | Contacto con proveedor de los servicios de voz y datos para una respuesta rápida | BAJA | Contacto con proveedor de los servicios de voz y datos para una respuesta rápida | Mejorar la conectividad a través del proveedor de servicios | Encargado de Informática | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **36** | Informática | Fallas en los equipos de cómputo por factores de uso o inconvenientes de hardware o software | **O-35** | 2.00 | Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo | BAJA | Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo | Documentación y planes de respuesta | Encargado de Informática | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **37** | Informática | Sobrecarga de uso del servicio de datos, debido a la carga laboral y el uso de las distintas plataformas de trabajo como de comunicación | **O-36** | 16.00 | Aumento de ancho de banda | ALTA | Aumento de ancho de banda | Servicios de conectividad con mejor alcance | Encargado de Informática | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **38** | Informática | Interrupción de las páginas y plataformas tanto externas como propias de la Municipalidad, por causas que pueden ser propias o aisladas | **O-37** | 1.67 | Bitácora de Seguimiento de las interrupciones desde el momento de ocurrir la falla | BAJA | Bitácora de Seguimiento de las interrupciones desde el momento de ocurrir la falla | Continuidad en el soporte de sitios y plataformas tanto municipales como de terceros (Gobierno) | Encargado de Informática | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **39** | JAM | No poder notificar Suspensiones de Obras, notas de prevención y envío de citaciones los días martes, por falta de notificadores | **O-38** | 7.50 | Coordinar con el encargado de Servicios Públicos la Designación de una persona el día martes para cualquier notificación que se deba realizar. | BAJA | Coordinar con el encargado de Servicios Públicos la Designación de una persona el día martes para cualquier notificación que se deba realizar. | Internos: Organización por parte del Departamento de Servicios Públicos. | Departamento de Servicios Públicos | 1/05/2022 | 1/06/2022 | |
| **40** | JAM | No realizar en tiempo inspecciones en general, principalmente mediciones de los inmuebles que se pretenden titular provenientes de los Juzgados de Instancia Civil de Quetzaltenango. | **O-39** | 4.00 | Solicitar la asignación de un vehículo | BAJA | Solicitar la asignación de un vehículo | Internos: Control por parte del Departamento de Servicios Públicos. | Departamento de Servicios Públicos | 1/05/2022 | 1/06/2022 | |
| **41** | JAM | Acumulación de contratos sin renovar y contratos renovados sin entregar. | **O-40** | 7.50 | Coordinar con el encargado de Servicios Públicos la Designación de una persona para el envío de notas para renovación de contratos | BAJA | Coordinar con el encargado de Servicios Públicos la Designación de una persona para el envío de notas para renovación de contratos | Internos: Solicitar Acuerdo Municipal donde se imponga la multa. | Juez de Asuntos Municipales / Concejo Municipal | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **42** | DOT | No tener claros los procedimientos con las dependencias involucradas para el otorgamientos de los servicios. | **O-41** | 6.00 | Realizar reuniones con las dependencias para definir los procedimientos y estos sean de conocimiento general | BAJA | Realizar reuniones con las dependencias para definir los procedimientos y estos sean de conocimiento general | Jefes de Dependencias | Director OT | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **43** | Recepción Municipal | No llevar un control de las llamadas que han solicitado las dependencias municipales para no generar atraso en la información que están solicitando | **O-42** | 4.50 | Elaborar una estrategia para el control de las llamadas telefónicas e informar de inmediato a la dependencia correspondiente. | BAJA | Elaborar una estrategia para el control de las llamadas telefónicas e informar de inmediato a la dependencia correspondiente. | Internos: Uso constante de una agenda. | Recepcionista Municipal | 1/05/2022 | 31/05/2022 | |
| **44** | OMNAJ | Que no se pueda realizar la actividad, y no se cubra el objetivo, con los niñ@s | **O-43** | 6.00 | Que otra persona pueda abordar el tema, y tenga conocimiento del mismo | BAJA | Que otra persona pueda abordar el tema, y tenga conocimiento del mismo | Material didáctico, Centro de convenciones, alimentación. | Coordinadora de OMNAJ | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **45** | OMNAJ | No se cuenta con un kit de primeros auxilios, en el desarrollo de los diferentes talleres brindados a la NAJ. | **O-44** | 6.00 | Gestionar un kit a nivel municipal. | BAJA | Gestionar un kit a nivel municipal. | Kit de primeros auxilios. | Coordinadora de OMNAJ | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **46** | OMNAJ | Obtener mayor injerencia, para proponer nuevos proyectos, a favor de NA. | **O-45** | 3.00 | Realizar una convocatoria, teniendo mayor acercamiento con ellos. | BAJA | Realizar una convocatoria, teniendo mayor acercamiento con ellos. | Medios visuales, cañonera, alimentación, material didáctico. | Coordinadora de OMNAJ | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **47** | OMNAJ | No pueden realizarse las propuestas realizadas por ellos | **O-46** | 4.50 | Realizar acciones de Concientización a la comisión, de la importancia de su participación constante, para lograr de mejor manera sus objetivos. | BAJA | Realizar acciones de Concientización a la comisión, de la importancia de su participación constante, para lograr de mejor manera sus objetivos. | Hojas, computadora, impresora, material didáctico. | Coordinadora de OMNAJ | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **48** | DSPM Electricistas | No se cuenta con el suficiente y adecuado equipo de protección, para realización de los trabajos asignados. | **O-47** | 7.50 | Compra del equipo necesario | BAJA | Compra del equipo necesario | Casco, guantes, arnés | Coordinador del Departamento de Servicios Públicos Municipales | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **49** | DSPM Cobradores | Por la forma de cobro en áreas asignadas y mantener el efectivo durante el día. | **O-48** | 3.00 | con apoyo de Dafim y Auditoria Interna hacer arqueos constantes a todos los cobradores. | BAJA | con apoyo de Dafim y Auditoria Interna hacer arqueos constantes a todos los cobradores. | Formularios de Control | Dafim, Auditoria Interna y Departamento de Servicios públicos | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **50** | DSPM Albañiles, Fontaneros | Perdida de informe de trabajo solicitado por los vecinos de Municipio | **O-49** | 4.00 | Implementar un control de archivo de copias de reportes entregados de trabajos diarios | BAJA | Implementar un control de archivo de copias de reportes entregados de trabajos diarios | Archivo | Secretaria del Departamento de Servicios Públicos Municipales | 1/05/2022 | 30/06/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **51** | DSPM Pilotos Y Tren De Aseo | En el proceso de trabajo se corre el riesgo de que ocurran accidentes Viales como Laborales | **O-50** | 2.00 | Coordinar con RRHH capacitaciones de prevención tanto vial como laboral | BAJA | Coordinar con RRHH capacitaciones de prevención tanto vial como laboral | Licencia de Conducir Tipo A y equipo de protección | Recursos Humanos y Departamento de Servicios Públicos Municipales | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **52** | Centro de Convenciones | Existe deficiencia en la atención que se le brinda al usuario debido a la falta de capacitación sobre normas de atención y protocolo. | **O-51** | 1.50 | Capacitaciones constantes al personal operativo para mejorar el servicio que se presta a usuario | BAJA | Capacitaciones constantes al personal operativo para mejorar el servicio que se presta a usuario | Cañonera, Laptop y material didáctico. | Administrador CCS / RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **53** | Centro de Convenciones | Suspensión del evento por falta de energía eléctrica, por no contar con un generador eléctrico de emergencia | **O-52** | 10.00 | Gestionar la compra de una planta eléctrica para el funcionamiento del edificio en caso de falta del servicio de energía eléctrica | BAJA | Gestionar la compra de una planta eléctrica para el funcionamiento del edificio en caso de falta del servicio de energía eléctrica | Recurso financiero | Administrador CCS / Concejo Municipal / Compras / DAFIM / DMP | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **54** | Centro de Convenciones | Dar cumplimiento al manual de funciones del personal del Centro de Convenciones | **O-53** | 6.25 | Realizar un plan de trabajo de cada uno de los colaboradores del centro de convenciones | BAJA | Realizar un plan de trabajo de cada uno de los colaboradores del centro de convenciones | Plan de Trabajo | Administrador CCS / RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **55** | Secretaria Municipal | Se corre el Riesgo que se autorice dos veces la misma factura de compras o adquisición de bienes o servicios. | **O-54** | 4.00 | 1). Redactar una nota dirigida a la Unidad de Compras y Suministros, indicando que se ha detectado duplicidad de copias de algunas facturas para la realización de acuerdos Municipales, solicitando a la Unidad de Compras establecer un control para evitar la duplicidad de las mismas, enviadas a secretaria Municipal. 2). Aplicar | BAJA | 1). Redactar una nota dirigida a la Unidad de Compras y Suministros, indicando que se ha detectado duplicidad de copias de algunas facturas para la realización de acuerdos Municipales, solicitando a la Unidad de Compras establecer un control para evitar la duplicidad de las mismas, enviadas a secretaria Municipal. 2). Aplicar el buscador de Word consignando el número de factura para detectar que no exista una factura duplicada. | INTERNOS: Hojas, Computadora, Impresora | Oficial I de Secretaria Municipal | 1/05/2022 | 31/08/2022 | Dar seguimiento a las notificaciones realizadas mensualmente para minimizar la duplicidad de copias de facturas. |
| **56** | Secretaria Municipal | Se cuenta con dos días hábiles para poder notificar los acuerdos de Concejo Municipal de proyectos para poder ser subidos al sistema Guatecompras | **O-55** | 1.25 | Implementar un mecanismo para llevar el control de la documentación que se debe entregar en determinado plazo | BAJA | Implementar un mecanismo para llevar el control de la documentación que se debe entregar en determinado plazo | Internos: Sistema Externo: Apoyo a Informática | Secretaria Municipal | 1/05/2022 | 31/07/2022 | |
| **57** | Subsidio a la Salud Clínica Psicología Escolar | No existe señalización de precaución que pueda ser observado por los niños y niñas que asisten a las sesiones de psicología | **O-56** | 2.00 | Implementar la señalización necesaria para evitar accidentes en los pacientes de psicología | BAJA | Implementar la señalización necesaria para evitar accidentes en los pacientes de psicología | Computadora, impresora hoja de papel, maskin. | Psicología Municipal | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **58** | Subsidio a la Salud Clínica Psicología Escolar | Falta de asistencia de pacientes referidos de diferentes instancias a la sesión programada, ocasiona que otro paciente no pueda ser atendido. | **O-57** | 2.00 | Girar oficios a las diferentes instancias para que se cumpla con la cita programada en la Clínica de Psicología Escolar | BAJA | Girar oficios a las diferentes instancias para que se cumpla con la cita programada en la Clínica de Psicología Escolar | Computadora, impresora hoja de papel. | Psicología Municipal | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **59** | Unidad de Compras y Suministros | Incumplimiento de la Ley. No se cumple con los plazos y tiempos indicados en la ley. | **C-1** | 3.00 | Concientizar y enviar notas constantes a los miembros de la Comisión de Finanzas para la firma oportuna de los facturas y las dependencias llenar la solicitud de pedido de forma inmediata | BAJA | Concientizar y enviar notas constantes a los miembros de la Comisión de Finanzas para la firma oportuna de los facturas y las dependencias llenar la solicitud de pedido de forma inmediata | Leyes, Dirección de Recursos Humanos | Unidad de Compras | 1/05/2022 | 30/11/2022 | Dar seguimiento a las notificaciones realizadas mensualmente para minimizar la duplicidad de copias de facturas. |
| **60** | DSPM Policía Municipal Preventiva | Falta de respaldo para la ejecución de sus labores | **C-2** | 6.25 | Creación de un reglamento que permita definir el actuar de la policía municipal preventiva | BAJA | Creación de un reglamento que permita definir el actuar de la policía municipal preventiva | Materiales de Oficina, Recurso Humano y tecnológico | Asesor de Seguridad Ciudadana | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **61** | DOT | Desconocimiento de parte de los vecinos sobre las normas contenidas dentro del Plan de Ordenamiento Territorial y a las cuales se ven afectas sus propiedades | **C-3** | 1.50 | Socializar por medio de talleres y medios escritos las normas contenidas dentro del Plan de Ordenamiento Territorial, los procedimientos y gestiones, a los cuales se ven afectos los vecinos para el cumplimiento de la normativa. | BAJA | Socializar por medio de talleres y medios escritos las normas contenidas dentro del Plan de Ordenamiento Territorial, los procedimientos y gestiones, a los cuales se ven afectos los vecinos para el cumplimiento de la normativa. | Materiales de impresión, espacios físicos, cañonera, equipo de computo | Ventanilla Única | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **62** | Dirección Municipal de Planificación | No realizar la publicación de informe de avance físico y financiero de los proyectos en las plataformas de gobierno: GUATECOMPRAS, SNIP, RENDICION DE CUENTAS DE GOBIERNOS LOCALES | **C-4** | 1.00 | Revisar mensualmente los sistemas de las plataformas digitales establecidas por el gobierno para verificar que la información esté publicada | BAJA | Revisar mensualmente los sistemas de las plataformas digitales establecidas por el gobierno para verificar que la información esté publicada | *Utilizar la agenda del calendario de la computadora para programar fecha mensual de recolección de informes *Equipo de escaneo *Internet | Oficial I | 2/01/2022 | 2/01/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **63** | Dirección Municipal de Planificación | No entregar la información correspondiente a la dirección municipal de planificación para ser publicada en la pagina web de la municipalidad | **C-5** | 1.00 | Calendarizar la fecha limite de entrega de información en el equipo de computo | BAJA | Calendarizar la fecha limite de entrega de información en el equipo de computo | *Utilizar la agenda del calendario de la computadora para programar fecha con suficiente anticipación para la elaboración de la información *Equipo de escaneo *Internet | Director municipal de plan | 2/01/2022 | 2/01/2022 | |
| **64** | Recursos Humanos | La metodología actual del control de vacaciones tiende a no ser llenada de una forma correcta por lo que los errores en la información ingresada y sus correcciones afectan el proceso de aprobación. | **C-6** | 5.33 | Emplear un sistema electrónico que permita llevar un mejor control de vacaciones en el cual se le facilite al solicitante el llenado de la misma. | BAJA | Emplear un sistema electrónico que permita llevar un mejor control de vacaciones en el cual se le facilite al solicitante el llenado de la misma. | Sistema automatizado de control de vacaciones | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **65** | Recursos Humanos | No se tiene el compromiso por parte del equipo de dirección para entregar los distintos informes anuales en las fechas establecidas, afectando así, las actualizaciones en el tiempo correspondiente. | **C-7** | 20.00 | Solicitar anualmente al Alcalde y Concejo Municipal la colaboración para una charla de compromiso y responsabilidad en la entrega de informes. | ALTA | Solicitar anualmente al Alcalde y Concejo Municipal la colaboración para una charla de compromiso y responsabilidad en la entrega de informes. | Solicitud al Alcalde y Concejo Municipal. | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **66** | Secretaria Municipal | Las personas que presentan solicitudes dirigidas al Concejo desconocen los requisitos | **C-8** | 16.00 | Utilizar medios de comunicación donde se le indique a las personas los requisitos que deben cumplir para presentar solicitudes | ALTA | Utilizar medios de comunicación donde se le indique a las personas los requisitos que deben cumplir para presentar solicitudes | Externo: Apoyo del departamento de RRPP | Secretaria Municipal | 1/05/2022 | 31/07/2022 | |
| **67** | Secretaria Municipal | El plazo de la entrega de fianza es de __ y las empresas contratistas no las entregan en el tiempo indicado | **C-9** | 10.00 | Implementar un control de todos los proyectos en ejecución a partir de la firma del contrato de cada uno de los proyectos que contenga la fecha de vencimiento de las fianzas y las fechas en que se deban solicitar las fianzas de conservación de obra o de calidad y funcionamiento y la de saldo deudores. | BAJA | Implementar un control de todos los proyectos en ejecución a partir de la firma del contrato de cada uno de los proyectos que contenga la fecha de vencimiento de las fianzas y las fechas en que se deban solicitar las fianzas de conservación de obra o de calidad y funcionamiento y la de saldo deudores. | Externo: Apoyo de DMP | Secretaria Municipal | 1/05/2022 | 31/07/2022 | |
| **68** | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | Desconocimiento de la ciudadanía de las leyes de tránsito y su reglamento que son modificadas constantemente y que rigen a nivel Nacional | **I-1** | 2.00 | A través de la oficina de Relaciones Públicas Municipal y medios de comunicación locales dar a conocer a la población las normativas que se tienen implementadas en la Policía Municipal de Tránsito | BAJA | A través de la oficina de Relaciones Públicas Municipal y medios de comunicación locales dar a conocer a la población las normativas que se tienen implementadas en la Policía Municipal de Tránsito | Equipo de oficina y publicidad | Relaciones Publicas / Juez de Tránsito / Director PMT | 1/05/2022 | 31/07/2022 | |
| **69** | Informática | Debido a fallas de funcionamiento en los equipos de computo puede presentarse pérdida de información digital | **I-2** | 3.33 | Respaldo en tiempo real de la información | BAJA | Respaldo en tiempo real de la información | Documentación y planes de respuesta, servidor NAS para respaldos automáticos | Encargado de Informática | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **70** | Informática | Optimizar la comunicación interna electrónica efectiva, que garantice que la misma sea entregada de forma clara, sencilla y segura | **I-3** | 6.00 | Implementar el manual de comunicación interna | BAJA | Implementar el manual de comunicación interna | Servicio de correos electrónicos institucionales y aplicaciones de mensajería de terceros | Encargado de Informática | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **71** | Unidad de Acceso a la Información | Atraso en la entrega de información por parte de la dependencia a cual se solita. | **I-4** | 2.00 | Redacción de notas internas para cada jefe de dependencia firmada por Recursos Humanos y Alcalde Municipal, donde indique que la información se debe entregar a la brevedad posible no esperando los 10 días que establece la Ley de Acceso a la Información. | BAJA | Redacción de notas internas para cada jefe de dependencia firmada por Recursos Humanos y Alcalde Municipal, donde indique que la información se debe entregar a la brevedad posible no esperando los 10 días que establece la Ley de Acceso a la Información. | equipo de computo, hojas. | diferentes dependencias municipales | 1/05/2022 | 31/08/2022 | |
| **72** | Unidad de Acceso a la Información | La falta de actualización provoca la suspensión del pago mensual del Adulto Mayor | **I-5** | 6.00 | Recordarles cuando se presenten que deben realizar el Acta de Supervivencia un día después de su cumpleaños a través de mensajes telefónicos, envío de notas u otros medios. | BAJA | Recordarles cuando se presenten que deben realizar el Acta de Supervivencia un día después de su cumpleaños a través de mensajes telefónicos, envío de notas u otros medios. | equipo de computo, hojas. | Adulto Mayor | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **73** | DOT | No se reciben a tiempo las resoluciones sobre disposiciones del Concejo Municipal y resoluciones sobre sanciones y multas del Juzgado de Asuntos Municipales | **I-6** | 2.00 | Coordinar las actividades con Secretaría Municipal y Juzgado de Asuntos Municipales para que las notificaciones y resoluciones lleguen a tiempo, para gestionar las disposiciones y en el caso de las Licencias de Construcción puedan ser gestionadas con eficiencia. | BAJA | Coordinar las actividades con Secretaría Municipal y Juzgado de Asuntos Municipales para que las notificaciones y resoluciones lleguen a tiempo, para gestionar las disposiciones y en el caso de las Licencias de Construcción puedan ser gestionadas con eficiencia. | Materiales de Oficina | Director OT | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **74** | DOT | Se desconoce como y cuando se realizarán los proyectos de agua potable, drenaje y mejoramiento de calles y avenidas, para realizarle el cobro a los vecinos e identificarlo en la Base de Información Geográfica. | **I-7** | 8.00 | Solicitar a donde corresponde información de la realización de nuevos proyectos y cuales son las tasas y procedimientos que los vecinos deberán realizar para que le sean otorgados los servicios y trasladar a la Ventanilla Única | BAJA | Solicitar a donde corresponde información de la realización de nuevos proyectos y cuales son las tasas y procedimientos que los vecinos deberán realizar para que le sean otorgados los servicios y trasladar a la Ventanilla Única | Materiales de Oficina | Director OT- Juzgado de Asuntos Municipales | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **75** | Dirección Municipal de Planificación | Incremento en los materiales de construcción | **I-8** | 8.00 | Actualización constante de precios del mercado para determinar la modalidad de contratación en cuanto a este aspecto | BAJA | Actualización constante de precios del mercado para determinar la modalidad de contratación en cuanto a este aspecto | *Telefonía móvil o línea fija<br>*Publicaciones de proveedores<br>*Publicaciones del INE | Auxiliar II de planificación | 2/01/2022 | 2/01/2022 | |
| **76** | Recursos Humanos | Carencia de espacio suficiente para archivar y organizar los expedientes del personal | **I-9** | 2.00 | Solicitar un espacio más amplio que permita colocar nuevos archivos y poder organizar de mejor manera los expedientes. | BAJA | Solicitar un espacio más amplio que permita colocar nuevos archivos y poder organizar de mejor manera los expedientes. | Solicitud al Alcalde y Concejo Municipal. | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **77** | Recursos Humanos | Se tienen directrices para los diferentes procedimientos, pero cuando se realizan cambios a los mismos no se informan de manera previa y formal, falta de información, capacitación y documentación de respaldo sobre la metodología de trabajo que implementa o solicita Contraloría General de Cuentas | **I-10** | 12.50 | Envío de correos electrónicos u oficios para dejar constancia de las consultas que se han realizado a la Contraloría General de Cuentas | MEDIA | Envío de correos electrónicos u oficios para dejar constancia de las consultas que se han realizado a la Contraloría General de Cuentas | | Equipo de RRHH | 1/05/2022 | 30/11/2022 | |
| **Nombre del Responsable** | | | **COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, MUNICIPALIDAD DE SALCAJÁ** | | | | | | | | | |

## 6.4 Matriz Final de Riesgos

| No. | AREA EVALUADA | RANGO | REF. | EVENTOS IDENTIFICADOS | | ACCIONES REALIZADAS | | MÉTODO DE MONITOREO PARA EVALUAR EL RIESGO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | Riesgo Inherente (RI) | Valor Control Mitigador | Riesgo Residual (RR) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Dirección Municipal de Planificación | 6.00 | E-1 | Censos de beneficiarios | Las boletas no son llenadas de forma objetiva, el tiempo de recolección de datos es tardada y lo elaboran vecinos sin los conocimientos básicos para realizarlo | Utilizacion de la herramiento KOBOTOOLBOX para encuentas digitales, para obtener datos confiables y en menor tiempo | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 12 | 5 | 2.40 |
| 2 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | O-1 | Evaluación de riesgos | No realizan la vista de campo para realizar la boleta de evaluación de campo para el análisis dimensional del sitio | Realizar visita de campo de cada proyecto | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 3 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | O-2 | Planificaciones | No realizar un estudio topográfico del área a intervenir, limitando la respuesta a la necesidad de la población | Asignacion y programacion de actividades para realizar estudios topograficos | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 4 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | O-3 | Estudio de pre-inversión | No realizar el estudio de factibilidad, lo que impide evaluar la mejor alternativa para responder a la necesidad planteado por la población | Verificar el cumplimiento de la elaboracion del estudio de factibilidad de cada proyecto solicitado por el concejo municipal | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 5 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | O-4 | Supervisión de proyectos | No realizar las visitas de campo de forma periódica para elaborar los informes de avance físico y financiero | Verificar el cumplimiento de funciones de los supervisores municipales de obra | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 6 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | O-5 | Publicación de información en GUATECOMPRAS | No publicar resoluciones de cualquier etapa de un proyecto en el portal | Revisar aleatoriamente archivos de proyectos en ejecucion para verificar que la publicacion de documentos de proyectos, que son entregados a esta dirección sean publicados dentro del plazo establecido en la resolucion numero 001-2022 NORMAS PARA EL USO DEL SISTEMA GUATECOMPRAS | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 3 | 5 | 0.60 |
| 7 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | 16.00 | O-6 | Fluidez de la movilidad en el municipio | No fluye la movilidad dentro del municipio los días martes y sábados debido a la plaza comercial | La programación de las hojas de control de puestos de servicio se realiza todos los días para cubrir la mayor parte del municipio en donde existe mayor circulación vehicular, para brindar un buen servicio a la población. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 8 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | 1.50 | O-7 | Capacitaciones en la PMT | No se ha impartido capacitaciones al personal de la Policía Municipal de Transito, en relación al trabajo que se realiza juntamente con el juzgado de asuntos municipales de transito | La capacitación se realizo con el apoyo de la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad, con el personal del Departamento de la la Policia de Tránsito de la ciudad de Guatemala siendo los capacitadores: Licenciados José Ángel Godinez Interiano y Wiliam García, Cesario Chiquin, Robin Mendez, la fecha fue del 19 al 23 y del 26 al 29 de septiembre. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 9 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | 2.00 | O-8 | Educación vial | Falta de educación vial en la población estudiantil de nivel Básico y diversificado | Esta actividad no se ha realizado por motivo que no han habido clases presenciales en los centro educativos del Municipio | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 8 | 4 | 2 |
| 10 | PMT | 7.50 | O-9 | Manual de procedimientos | No se tenga un plan de requerimientos idóneo para la realización de Descargas de multas al sistema bancario exoneradas por el Concejo Municipal | Se actualizo el manual de prodemiento para agragar el proceso | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 15 | 2 | 7.5 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Recursos Humanos | 16.00 | O-10 | Asistencia a Capacitaciones | Las políticas actuales no comprometen a los colaboradores a asistir a las capacitaciones y realizar evaluaciones posteriores que permitan determinar el nivel de captación de la misma. Falta de interés por parte del equipo de dirección para incentivar las capacitaciones. | TODO EL PERSONAL CONVOCADO A LAS DIFERENTES CAPACITACIONES HA ASISTIDO A LAS MISMAS | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 12 | Recursos Humanos | 16.00 | O-11 | Comunicación | Que no se mantiene una comunicación interna adecuada con los jefes de dependencia que permita mantener información constante y actualizada de los cambios realizados con otros departamentos. | SE HA EFECUTADO EL ENVIO DE INFORMACION A TRAVES DEL WHATSAPP DE INFORMATICA | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 13 | Recursos Humanos | 8.00 | O-12 | Jerarquía | Que no se respetan los niveles jerárquicos para llevar a cabo las solicitudes o trámites, afectando a los distintos niveles jerárquicos ya que no se puede estar informado de dichos procesos. | SE REALIZÓ LA CAPACITACIÓN A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS PARA DAR A CONOCER LOS NIVELES JERÁRQUICOS Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 14 | Recursos Humanos | 16.00 | O-13 | Toma de decisiones | Que los miembros del equipo de dirección toman decisiones individuales sin consultarlo colectivamente, pudiendo afectar o alterar ciertos procesos. | PENDIENTE DE REALIZARLA, NO SE A REALIZADO POR FALTA DE PRESUPUESTO | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 16 | 1 | 16 |
| 15 | Oficina de Relaciones Públicas | 2.00 | O-14 | Comunicación interna y externa para fortalecer la gestión de la municipalidad | No contar con información de las actividades que realizan las diferentes dependencias de la municipalidad y que deben ser comunicadas a los vecinos. | Se creo un grupo de Whatsapp llamado Dependencias Municipales en donde el día lunes de cada semana se envia un mensaje para solicitar la programación de las actividades que cada dependencia realizarán para poder brindar apoyo de la Oficina de Relaciones Públicas. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 2 | 5 | 0.40 |
| 16 | Oficina de Relaciones Públicas | 3.00 | O-15 | Vinculación con la sociedad civil y medios de comunicación | Que los canales de comunicación no sean efectivos y la información no llegue de manera adecuada a los receptores | Se utiliza un lista de difusión para enviarles diferentes invitaciones electrónicas según el evento a realizarse a cada uno de los diferentes grupos. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 9 | 5 | 1.80 |
| 17 | Oficina de Relaciones Públicas | 1.00 | O-16 | Disponibilidad de los medios físicos para la realización de las actividades | No disponer del equipo necesario para realizar las actividades presididas por el Alcalde Municipal | Se adquirio equipo para la cobertura de las diferentes actividades Municipales, los cuales consiste en un Drone, Equipo de transmisión en vivo y Cámaras de gama media, para brindar una mejor imagen institucional. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 2 | 5 | 0.40 |
| 18 | Tesorería | 4.00 | O-17 | Lecturas del consumo de agua | Registro de Exceso elevado en el consumo de agua de algunos contribuyentes en servicios GL, al momento de tomar la lectura de los contadores. | Se realizo boleta para llevar el control de las correcciones de lecturas, del servicio de agua potable, cuya boleta esta a cargo del receptor de agua potable, con el Visto bueno del Coordinador del Departamento de servicios publicos y encargado de Tesorería Municipal, siendo el receptor de agua potable el encargado de registrar las correcciones en el sistema Servicios GL. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 4 | 5 | 0.80 |
| 19 | Tesorería | 6.00 | O-18 | Suspensión de servicios de agua potable. | Incremento en la mora en el rubro canon de agua potable, al no reportar formalmente el corte o suspensión de los servicios de agua potable | Se realizo boleta para llevar el control del corte o suspencion, del servicio de agua potable, que esta a cargo del personal designado de servicios publicos municipales, con el Visto bueno del Coordinador del Departamento de servicios publicos y encargado de Tesorería Municipal, siendo el receptor de agua potable el encargado de registrar los corte y suspenciones en el sistema Servicios GL. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 20 | Tesorería | 6.00 | O-19 | Reconexión de servicios de agua potable | Pérdida en la recaudación de ingresos de agua potable ante la falta de aviso en Tesorería Municipal de parte de los responsables de la reconexión de servicio de agua. | Se realizo boleta para llevar el control de reconexion del servicio de agua potable, cuya boleta esta a cargo de los fontaneros municipales, Visto bueno del , Coordinador del Departamento de servicios publicos y encargado de Tesorería Municipal, siendo el receptor de agua potable el encargador de registrar las reconexiones en el sistema Servicios GL. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 21 | Tesorería | 8.33 | O-20 | Morosidad en el rubro de canon de agua y IUSI | Incremento de la morosidad de agua potable e Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI por falta de pago puntual de parte de los contribuyentes. | Se han realizado envio de notas de cobro a todos los vecinos que tienen varios meses pendientes de pago del servicio de agua potable . A principios de año se inicio con una mora del servicio de agua con un monto de Q 423,858.36, y al final del mes de octubre 2022 se ha podido reducirla hasta un monto de Q276,769.88. En el rubro de IUSI a principios de año se tenia una morosidad de Q 201,603.62, se ha realizado el envio de notas de cobro a los vecinos con atrazos en sus pagos, teniendo una mora al mes de Octubre 2022 de Q 198,737.12 | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 25 | 3 | 8.333333333 |
| 22 | Almacén y bodega | 12.50 | O-21 | Registro de las salidas de materiales y suministros de almacén y bodega municipal | Se ha observado que algunas veces no se realizan de forma oportuna las descargas de materiales y suministros en el sistema de Almacén y Bodega Municipal | Al momento de solicitar materiales y suministros al Almacén y Bodega Municipal la encargada ha estado realizando las Salidas oportunamente. Se ha realizado una verificación en la última semana de cada mes de las salidas que estan pendientes del mes en curso para así realizar las salidas de los suministros que quedaron pendientes. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 25 | 2 | 12.5 |
| 23 | Inventarios | 3.00 | O-22 | Traslado de bienes muebles entre colaboradores municipales. | Se ha observado en algunos casos que ha habido mobiliario y equipo que ha sido trasladados entre las dependencias u oficinas municipales sin previo aviso a la Encargada de Inventario. | Se ha realizado el inventario fisicos de los activos fijos en las diferentes dependencias, verificando que esten codificados los bienes y las personas responsables tenga todos los activos fijos registrados en su tarjeta de responsabilidad bajo su resguardo. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 12 | 5 | 2.40 |
| 24 | Clinica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | 4.00 | O-23 | Demanda de terapias | El tratamiento se brinda al paciente únicamente una vez por semana debido a la sobrepoblación, dejando de atender a otros pacientes que solicitan la atención | Se ejecutó un libro de Excel con el nombre: Banco de datos de pacientes en espera. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | Medios de verificación | 2 veces | 8 | 5 | 1.60 |
| 25 | Clinica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | 3.00 | O-24 | Verificación del número de sesiones | Falta de verificación del número de sesiones por el personal a cargo | Se realiza nuevas tarjetas con enumeración para identificar las sesiones programadas para el paciente. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 26 | Clinica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | 4.00 | O-25 | Inasistencia del beneficiario | Pacientes que solicitan cita y no se presentan. suspensión del tratamiento y luego exigen el horario asignado | Se incluye en tarjetas de citas indicaciones que debe seguir el paciente. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 12 | 5 | 2.40 |
| 27 | Clinica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | 4.00 | O-26 | Demanda de sesiones de psicología | Pacientes de nuevo ingreso se deja en espera hasta habilitar un espacio en el horario | Se gestionó practicas de una estudiante de la Universidad de San Carlos la cua | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 4 | 5 | 0.80 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | 4.00 | O-27 | Inasistencia del beneficiario de psicología | Pacientes que solicitan cita y no se presentan. suspensión de la terapia y luego exigen el horario asignado | Se implementa una tarjeta donde estan las indicaciones correspondientes a Psicología. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 8 | 5 | 1.60 |
| 29 | Unidad de Compras y Suministros | 12.50 | O-28 | Carga laboral en la Unidad de Compras y Suministros | Algunos elementos del personal de la Unidad de Compras y Suministros no cumplen con todas las funciones establecidas en el manual de puestos y funciones, situación que permite que algunos colaboradores de la Unidad se recarguen de mucho trabajo. | Internamente se realizó una verificación sobre el cumplimiento de las funciones establecidas para cada colaborador, determinando que la recarga laboral se origina por **factores externos**: incumplimiento de procedimientos de solicitud, falta de firmas de la comisión de finanzas y entrega de facturas tardíamente, lo que hace que muchas facturas se acumulen y deban atenderse simultaneamente, por lo cual se tienen espacios de tiempo con sobre carga laboral especialmente en la segunda quincena de cada mes, sin embargo, a través de la capacitación y concientización del manual de compras a: encargados de las demás dependencias, Alcalde Municipal y Comisión de Finanzas, actualmente se ha logrado corregir el problema. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 25 | 2 | 12.50 |
| 30 | Unidad de Compras y Suministros | 12.50 | O-29 | Socialización del Manual de procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones | La mayoría de las dependencias municipales desconocen el contenido y las actualizaciones del manual de procedimientos de compras de la municipalidad | Se realizó capacitacion sobre la aplicación del manual de compras, base legal en la cual se sustenta el mismo y su importancia como parte del control interno de la Municipalidad. Haciendo énfasis en concientizar a los encargados de las demás dependencias municipales sobre el cumplimiento de los plazos, la forma de realizar los procesos y las diversas razones para crear las condiciones que permitan la atención ágil y eficiente de sus requerimientos, mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos en dicho manual. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 25 | 5 | 5.00 |
| 31 | DMM | 1.00 | O-30 | Asistencia del facilitador para impartir capacitación | Que la actividad se suspenda, y las beneficiarias se desanimen, y para una próxima capacitación, ya no asistan. | Se ha determinado que para dichas actividades se coordine la participacion de 2 personas para poder llevar a cabo la actividad. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 2 | 5 | 0.40 |
| 32 | DMM | 1.00 | O-31 | Desarrollo practico de talleres dirigido a mujeres. | Que las participantes se lesionen en la realización de una mala practica en el desarrollo del taller, como en la implementación de los artículos a utilizar. | Se implemento un quit de primeros auxilios por parte de la Direccion Municipal de la Mujer, a pesar que no se habia incluido dentro del POA 2022 | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 4 | 4 | 1.00 |
| 33 | DMM | 1.00 | O-32 | Asistencia de las personas inscritas a un taller o a una beca. | Inasistencia de las participantes inscritas en el desarrollo de los talleres y/o becas, situación que contribuiría a restar participación a quienes si verdaderamente estén interesadas. | Se ha realizado listados de asistencia y Presencia de nuevas participantes.La implementacion de cartas no se ha dado puesto que en estos momentos no se han otorgado becas, sino hasta el año 2023 | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 4 | 4 | 1.00 |
| 34 | DMM | 1.00 | O-33 | Cumplimiento de las normas establecidas en los proyectos por parte de las beneficiarias | Se ha comprobado que algunas de ellas no cumplen los lineamientos establecidos, por instituciones cooperantes y ello contribuye a que el proyecto no se desarrolle. | Se ha realizado listados de asistencia y Presencia de nuevas participantes. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 4 | 4 | 1.00 |
| 35 | Informática | 2.00 | O-34 | Dificultades técnicas con el acceso a voz y datos | Se pueden presentar inconvenientes externos en los servicios de voz y datos (telefonía e internet) | Comunicación escrita enviada al proveedor, en donde se solicita el apoyo inmediato en las incidencias que se presenten | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 36 | Informática | 2.00 | O-35 | Hardware o software en los equipos de cómputo | Fallas en los equipos de cómputo por factores de uso o inconvenientes de hardware o software | Se realizan labores de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 37 | Informática | 16.00 | O-36 | Saturación del ancho de banda de acceso a internet | Sobrecarga de uso del servicio de datos, debido a la carga laboral y el uso de las distintas plataformas de trabajo como de comunicación | Aumento del ancho de banda de acceso a internet | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 38 | Informática | 1.67 | O-37 | Interrupción de las páginas y plataformas | Interrupción de las páginas y plataformas tanto externas como propias de la Municipalidad, por causas que pueden ser propias o aisladas | Bitácora de interrupción de plataformas implementadas | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 39 | JAM | 7.50 | O-38 | Envío de notificaciones los días martes | No poder notificar Suspensiones de Obras, notas de prevención y envío de citaciones los días martes, por falta de notificadores | 1.- se coordino con el coordinador del Departamento de servicios Publicos municipales la designacion de un notificador. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 15 | 2 | 7.50 |
| 40 | JAM | 4.00 | O-39 | Cumplimiento con los plazos legales | No realizar en tiempo inspecciones en general, principalmente mediciones de los inmuebles que se pretenden titular provenientes de los Juzgados de Instancia Civil de Quetzaltenango. | se coordino con el coordinador del Departamento de servicios Publicos municipales el vehiculo para realizar inspecciones los dias jueves de cada semana. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 8 | 2 | 4.00 |
| 41 | JAM | 7.50 | O-40 | Renovación de contratos | Acumulación de contratos sin renovar y contratos renovados sin entregar. | 1.- se coordino con el coordinador del Departamento de servicios Publicos municipales, la designacion de un notificador. 2.- Notas enviadas a los arrendatarios de locales comerciales. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 15 | 2 | 7.50 |
| 42 | DOT | 6.00 | O-41 | Gestión de los trámites para el otorgamiento de los servicios | No tener claros los procedimientos con las dependencias involucradas para el otorgamientos de los servicios. | Reuniones realiazadas con Servicios Públicos,Tesorería, Juzgado de Asuntos Municpales; con el objetivo de resolver dudas y aclarar los procesos que se realizan previo a otorgar servicios básicos a la población | ACEPTATADO | N/A | N/A | 6 | 1 | 6.00 |
| 43 | Recepción Municipal | 4.50 | O-42 | Llamadas telefónicas de las diferentes dependencias. | No llevar un control de las llamadas que han solicitado las dependencias municipales para no generar atraso en la información que están solicitando | Realice un documento de Word en donde se lleva el control de las llamadas que solicitan, de que dependencia municipal o el nombre de la persona quien lo solicita. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 9 | 5 | 1.80 |
| 44 | OMNAJ | 6.00 | O-43 | Asistencia de facilitador a la actividad programada | Que no se pueda realizar la actividad, y no se cubra el objetivo, con los niñ@s | Convocatorias a dos capacitadores para poder cubrir la actividad. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 6 | 1 | 6.00 |
| 45 | OMNAJ | 6.00 | O-44 | Kit de primeros auxilios | No se cuenta con un kit de primeros auxilios, en el desarrollo de los diferentes talleres brindados a la NAJ. | Se implemento un Kit de Primeros Auxilios en a la Oficina Municipal dela Niñez, Adolescencia y Juventud. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 6 | 1 | 6.00 |
| 46 | OMNAJ | 3.00 | O-45 | Participación de garantes | Obtener mayor injerencia, para proponer nuevos proyectos, a favor de NA. | Coordinación con la encargada de la Comisión 9, Comisión de la NAJ y Coordinadora de la NAJ para la implementación de nuevos proyectos a beneficio de los niños, adolescentes y jovenes. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 9 | 3 | 3.00 |
| 47 | OMNAJ | 4.50 | O-46 | Participación de la comisión de juventud | No pueden realizarse las propuestas realizadas por ellos | Convocatorias de participacion de la Comisión de la Juventud para concientización y darles a conocer sus derechos y obligacion como Comisión | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 9 | 2 | 4.50 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | DSPM Electricistas | 7.50 | O-47 | Falta de equipo de protección | No se cuenta con el suficiente y adecuado equipo de protección, para realización de los trabajos asignados. | Se envio solicitud para compra de equipo de proteccion para personal de Electricistas con fecha 05 de julio de 2022, | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 15 | 2 | 7.50 |
| 49 | DSPM Cobradores | 3.00 | O-48 | Cobros ambulantes | Por la forma de cobro en áreas asignadas y mantener el efectivo durante el día. | Ya se realizan arqueos a los cobradores | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 50 | DSPM Albañiles, Fontaneros | 4.00 | O-49 | Reporte de trabajos diarios | Perdida de informe de trabajo solicitado por los vecinos de Municipio | Ya se cuenta con controles de actividades diarias | ACEPTATADO | | | 4 | 5 | 0.80 |
| 51 | DSPM Pilotos Y Tren De Aseo | 2.00 | O-50 | Accidente vial o personal | En el proceso de trabajo se corre el riesgo de que ocurran accidentes Viales como Laborales | Se ha hablado con la directora de Recursos Humanos sobre el tema de capacitacion para pilotos, pero aun se tiene en programacion pendiente . | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 4 | 2 | 2.00 |
| 52 | Centro de Convenciones | 1.50 | O-51 | Capacitaciones al Personal Centro de Convenciones | Existe deficiencia en la atención que se le brinda al usuario debido a la falta de capacitación sobre normas de atención y protocolo. | | ACEPTATADO | N/A | N/A | 6 | 4 | 1.50 |
| 53 | Centro de Convenciones | 10.00 | O-52 | Suspensión del servicio de energía eléctrica | Suspensión del evento por falta de energía eléctrica, por no contar con un generador eléctrico de emergencia | | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | Medios de verificación | 2 veces | 10 | 5 | 2.00 |
| 54 | Centro de Convenciones | 6.25 | O-53 | Funciones del personal del Centro de Convenciones | Dar cumplimiento al manual de funciones del personal del Centro de Convenciones | | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 25 | 4 | 6.25 |
| 55 | Secretaria Municipal | 4.00 | O-54 | Traslado de Facturas desde la Unidad de Compras y Suministros, para la elaboración de Acuerdos Municipales. | Se corre el Riesgo que se autorice dos veces la misma factura de compras o adquisición de bienes o servicios. | Dentro de las acciones realizadas para disminuir y/o eliminar los riesgos posibles que hay en Secretaria Municipal se tomaron las siguientes acciones: 1. Se envio nota a la Unidad de Compras y Suministros en donde se les solicita que velen que no hayan facturas repetidas, esto con el fin de evitar duplicidad de las mismas. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 4 | 5 | 0.80 |
| 56 | Secretaria Municipal | 1.25 | O-55 | Plazo en la entrega de acuerdos de Concejo Municipal | Se cuenta con dos días hábiles para poder notificar los acuerdos de Concejo Municipal de proyectos para poder ser subidos al sistema Guatecompras | En cuanto a las certificaciones de los acuerdos de Concejo Municipal se creo una hoja de control de certificaciones la cual tiene por objetivo llevar un control de los acuerdos que se han certificado | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 57 | Subsidio a la Salud Clínica Psicología Escolar | 2.00 | O-56 | Señalización en el área de psicología escolar | No existe señalización de precaución que pueda ser observado por los niños y niñas que asisten a las sesiones de psicología | Señalicacion, en el interior de la clinica, y exterior de la misma | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 4 | 5 | 0.80 |
| 58 | Subsidio a la Salud Clínica Psicología Escolar | 2.00 | O-57 | Inasistencia de paciente de psicología escolar | Falta de asistencia de pacientes referidos de diferentes instancias a la sesión programada, ocasiona que otro paciente no pueda ser atendido. | Oficios presentados en diferentes dependencias, que solicitan asistencia dentro del area. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 4 | 5 | 0.80 |
| 59 | Unidad de Compras y Suministros | 3.00 | C-1 | Plazos para la publicación de los expedientes de gastos | Incumplimiento de la Ley. No se cumple con los plazos y tiempos indicados en la ley. | Este aspecto, también fue tratado en el proceso de capacitación realizado sobre el manual de compra, siendo innecesario, el dejar constancias escritas a través de notas a la Comisión de Finanzas, puesto que ellos al estar presentes en el desarrollo de la misma, comprendieron el papel tan importante que desempeñan dentro de los procesos de compra y adquisición, por lo cual se ha reflejado mayor colaboración de sus integrantes, especialmente de quien desempeña el cargo de Vocal de dicha comisión. También, en el desarrollo de la capacitación se incluyó la presentación, uso, llenado y demás requisitos de los formatos que deben presentarse en la unidad de compras, por parte de las dependencias solicitantes, estableciendo plazos e inicio de conformación del expediente de compra y/o contratación de servicios, por lo cual dichas solicitudes se han trasladado casi de forma inmediata, al requerimiento presentado en la unidad de compras. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 9 | 3 | 3.00 |
| 60 | DSPM Policía Municipal Preventiva | 6.25 | C-2 | Falta de reglamento | Falta de respaldo para la ejecución de sus labores | Reglamento de la policia municipal esta pendiente de aprobación. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 25 | 4 | 6.25 |
| 61 | DOT | 1.50 | C-3 | Desconocimiento de las normas contenidas dentro del plan de ordenamiento territorial por parte de los vecinos del Municipio de | Desconocimiento de parte de los vecinos sobre las normas contenidas dentro del Plan de Ordenamiento Territorial y a las cuales se ven afectas sus propiedades | Presentación del Plan de Ordenamineto Territorial y sus normas, a través de presentaciones y capacitaciones en reuniones de COCODE y COMUDE | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 6 | 5 | 1.20 |
| 62 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | C-4 | Publicación de avances de proyectos | No realizar la publicación de informe de avance físico y financiero de los proyectos en las plataformas de gobierno: GUATECOMPRAS, SNIP, RENDICION DE CUENTAS DE GOBIERNOS LOCALES | Publicación mensual de reportes de avence fisico de los proyectos ejecutados por la municipalidad de Salcajá, en las plataformas GUATECOMPRAS, SNIP, SIPLAN GL, RENDICION DE CUENTAS DE GOBIERNOS LOCALES | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 3 | 5 | 0.60 |
| 63 | Dirección Municipal de Planificación | 1.00 | C-5 | Información de acceso público | No entregar la información correspondiente a la dirección municipal de planificación para ser publicada en la pagina web de la municipalidad | Cumplir con el trabajo en la fecha establecida del calendario | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 5 | 5 | 1.00 |
| 64 | Recursos Humanos | 5.33 | C-6 | Control de vacaciones | La metodología actual del control de vacaciones tiende a no ser llenada de una forma correcta por lo que los errores en la información ingresada y sus correcciones afectan el proceso de aprobación. | SE INFORMÓ A LOS JEFES DE DEPENDENCIA POR MEDIO DE UNA CIRCULAR EL USO DE CORREO, PARA ENVIAR EL FORMULARIO DE VACACIONES CORRESPONDIENTE | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 65 | Recursos Humanos | 20.00 | C-7 | Informes Anuales | No se tiene el compromiso por parte del equipo de dirección para entregar los distintos informes anuales en las fechas establecidas, afectando así, las actualizaciones en el tiempo correspondiente. | SE REALIZÓ UNA CHARLA DE COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 20 | 5 | 4.00 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 66 | Secretaria Municipal | 16.00 | C-8 | Cumplimiento en requisitos de las solicitudes presentadas | Las personas que presentan solicitudes dirigidas al Concejo desconocen los requisitos | En cuanto a las solcitudes que presentan las personas se les indica con precision los documentos que deben adjuntar e inclusive se les brinda una papel con los requisitos necesarios para algunas solicitudes en concreto como cartas de residencia, matrimonios entre otros. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 16 | 5 | 3.20 |
| 67 | Secretaria Municipal | 10.00 | C-9 | Atraso en la entrega de fianzas por parte de las empresas contratistas | El plazo de la entrega de fianza es de __ y las empresas contratistas no las entregan en el tiempo indicado | En cuanto al control de las fianzas se creo un control digital que permite llevar el orden de los distintos proyectos como fecha de inicio, continuidad y finalización, lo cual conlleva un orden en fechas y poder solicitar las fianzas respectivas dentro del plazo de ley. | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 10 | 1 | 10.00 |
| 68 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | 2.00 | I-1 | Falta de directrices para obtener la información que se le pueda proporcionar a la ciudadanía. | Desconocimiento de la ciudadanía de las leyes de tránsito y su reglamento que son modificadas constantemente y que rigen a nivel Nacional | Esta actividad se tiene progrmada para el mes de diciembre | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 4 | 2 | 2.00 |
| 69 | Informática | 3.33 | I-2 | Protección de información ante fallas de software o hardware | Debido a fallas de funcionamiento en los equipos de computo puede presentarse pérdida de información digital | Respaldo efectuándose de manera continua y regular | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 10 | 5 | 2.00 |
| 70 | Informática | 6.00 | I-3 | Mejora de la comunicación interna | Optimizar la comunicación interna electrónica efectiva, que garantice que la misma sea entregada de forma clara, sencilla y segura | Implementación del Manual de Tecnologías de la Información y la Comunicación | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 12 | 5 | 2.40 |
| 71 | Unidad de Acceso a la Información | 2.00 | I-4 | Solicitud de información a dependencias municipales. | Atraso en la entrega de información por parte de la dependencia a cual se solita. | No presentó información | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | | | 6 | 3 | 2.00 |
| 72 | Unidad de Acceso a la Información | 6.00 | I-5 | Actualización de datos por parte del solicitante Adulto Mayor | La falta de actualización provoca la suspensión del pago mensual del Adulto Mayor | No presentó información | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | | | 6 | 1 | 6.00 |
| 73 | DOT | 2.00 | I-6 | Tiempos muy prolongados para recibir las notificaciones | No se reciben a tiempo las resoluciones sobre disposiciones del Concejo Municipal y resoluciones sobre sanciones y multas del Juzgado de Asuntos Municipales | Con el Juzgado de asunto Municipales se realizan actividades de inspección en conjunto con el objetivo de viabilizar y agilizar los procesos de manera que las resoluciones estén en el tiempo debido. | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 8 | 5 | 1.60 |
| 74 | DOT | 8.00 | I-7 | Poco acceso a documentación sobre nuevos proyectos, para el otorgamiento de servicios | Se desconoce como y cuando se realizarán los proyectos de agua potable, drenaje y mejoramiento de calles y avenidas, para realizarle el cobro a los vecinos e identificarlo en la Base de Información Geográfica. | Actividad no realizada | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 16 | 2 | 8.00 |
| 75 | Dirección Municipal de Planificación | 8.00 | I-8 | Fluctuación de costos | Incremento en los materiales de construcción | Solicitar a proveedores costos de materiales utilizados en los proyectos de infraestructura | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 16 | 2 | 8.00 |
| 76 | Recursos Humanos | 2.00 | I-9 | Espacio | Carencia de espacio suficiente para archivar y organizar los expedientes del personal | EN PROCESO | PENDIENTE TRASLADAR 2023 | N/A | N/A | 6 | 3 | 2.00 |
| 77 | Recursos Humanos | 12.50 | I-10 | Actualización | Se tienen directrices para los diferentes procedimientos, pero cuando se realizan cambios a los mismos no se informan de manera previa y formal, falta de información, capacitación y documentación de respaldo sobre la metodología de trabajo que implementa o solicita Contraloría General de Cuentas | SE HAN ENVIADO LOS CORREOS DE LAS CONSULTAS REALIZADAS A LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS | ACEPTATADO | Medios de verificación | 2 veces | 25 | 5 | 5.00 |

## 6.5 Plan de Continuidad de Evaluación de Riesgos

**GUÍA**

**MATRIZ DE CONTINUIDAD DE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Entidad: MUNICIPALIDAD DE SALCAJA

Fecha de Continuidad Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2023

| | | | | (1) | | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No.** | **AREA EVALUADA** | **REF.** | | **Riesgo** | **Sub tema** | **Nivel de tolerancia** | **Método de Monitoreo** | **Frecuencia de Monitoreo** | **Responsable** | **Severidad del Riesgo** |
| 1 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | O-8 | Educación vial | Falta de educación vial en la población estudiantil de nivel Básico y diversificado | | | | | | |
| 2 | PMT | O-9 | Manual de procedimientos | No se tenga un plan de requerimientos idóneo para la realización de Descargas de multas al sistema bancario exoneradas por el Concejo Municipal | | | | | | |
| 3 | Recursos Humanos | O-13 | Toma de decisiones | Que los miembros del equipo de dirección toman decisiones individuales sin consultarlo colectivamente, pudiendo afectar o alterar ciertos procesos. | | | | | | |
| 4 | Tesorería | O-20 | Morosidad en el rubro de canon de agua y IUSI | Incremento de la morosidad de agua potable e Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI por falta de pago puntual de parte de los contribuyentes. | | | | | | |
| 5 | Almacén y bodega | O-21 | Registro de las salidas de materiales y suministros de almacén y bodega municipal | Se ha observado que algunas veces no se realizan de forma oportuna las descargas de materiales y suministros en el sistema de Almacén y Bodega Municipal | | | | | | |
| 6 | Clínica Municipal de Prevención y Rehabilitación (Terapia Física) | O-23 | Demanda de terapias | El tratamiento se brinda al paciente únicamente una vez por semana debido a la sobrepoblación, dejando de atender a otros pacientes que solicitan la atención | | | | | | |
| 7 | Unidad de Compras y Suministros | O-28 | Carga laboral en la Unidad de Compras y Suministros | Algunos elementos del personal de la Unidad de Compras y Suministros no cumplen con todas las funciones establecidas en el manual de puestos y funciones, situación que permite que algunos colaboradores de la Unidad se recarguen de mucho trabajo. | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | DMM | O-31 | Desarrollo practico de talleres dirigido a mujeres. | Que las participantes se lesionen en la realización de una mala practica en el desarrollo del taller, como en la implementación de los artículos a utilizar. | | | | | | |
| 9 | DMM | O-32 | Asistencia de las personas inscritas a un taller o a una beca. | Inasistencia de las participantes inscritas en el desarrollo de los talleres y/o becas, situación que contribuiría a restar participación a quienes si verdaderamente estén interesadas. | | | | | | |
| 10 | DMM | O-33 | Cumplimiento de las normas establecidas en los proyectos por parte de las beneficiarias | Se ha comprobado que algunas de ellas no cumplen los lineamientos establecidos, por instituciones cooperantes y ello contribuye a que el proyecto no se desarrolle. | | | | | | |
| 11 | JAM | O-38 | Envío de notificaciones los días martes | No poder notificar Suspensiones de Obras, notas de prevención y envío de citaciones los días martes, por falta de notificadores | | | | | | |
| 12 | JAM | O-39 | Cumplimiento con los plazos legales | No realizar en tiempo inspecciones en general, principalmente mediciones de los inmuebles que se pretenden titular provenientes de los Juzgados de Instancia Civil de Quetzaltenango. | | | | | | |
| 13 | JAM | O-40 | Renovación de contratos | Acumulación de contratos sin renovar y contratos renovados sin entregar. | | | | | | |
| 14 | OMNAJ | O-43 | Asistencia de facilitador a la actividad programada | Que no se pueda realizar la actividad, y no se cubra el objetivo, con los niñ@s | | | | | | |
| 15 | OMNAJ | O-44 | Kit de primeros auxilios | No se cuenta con un kit de primeros auxilios, en el desarrollo de los diferentes talleres brindados a la NAJ. | | | | | | |
| 16 | OMNAJ | O-45 | Participación de garantes | Obtener mayor injerencia, para proponer nuevos proyectos, a favor de NA. | | | | | | |
| 17 | OMNAJ | O-46 | Participación de la comisión de juventud | No pueden realizarse las propuestas realizadas por ellos | | | | | | |
| 18 | DSPM Electricistas | O-47 | Falta de equipo de protección | No se cuenta con el suficiente y adecuado equipo de protección, para realización de los trabajos asignados. | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | DSPM Pilotos Y Tren De Aseo | O-50 | Accidente vial o personal | En el proceso de trabajo se corre el riesgo de que ocurran accidentes Viales como Laborales | | | | | | |
| 20 | Centro de Convenciones | O-51 | Capacitaciones al Personal Centro de Convenciones | Existe deficiencia en la atención que se le brinda al usuario debido a la falta de capacitación sobre normas de atención y protocolo. | | | | | | |
| 21 | Centro de Convenciones | O-53 | Funciones del personal del Centro de Convenciones | Dar cumplimiento al manual de funciones del personal del Centro de Convenciones | | | | | | |
| 22 | Unidad de Compras y Suministros | C-1 | Plazos para la publicación de los expedientes de gastos | Incumplimiento de la Ley. No se cumple con los plazos y tiempos indicados en la ley. | | | | | | |
| 23 | DSPM Policía Municipal Preventiva | C-2 | Falta de reglamento | Falta de respaldo para la ejecución de sus labores | | | | | | |
| 24 | Secretaria Municipal | C-9 | Atraso en la entrega de fianzas por parte de las empresas contratistas | El plazo de la entrega de fianza es de __ y las empresas contratistas no las entregan en el tiempo indicado | | | | | | |
| 25 | Juzgado de Asuntos Municipales de transito | I-1 | Falta de directrices para obtener la información que se le pueda proporcionar a la ciudadanía. | Desconocimiento de la ciudadanía de las leyes de tránsito y su reglamento que son modificadas constantemente y que rigen a nivel Nacional | | | | | | |
| 26 | Unidad de Acceso a la Información | I-4 | Solicitud de información a dependencias municipales. | Atraso en la entrega de información por parte de la dependencia a cual se solita. | | | | | | |
| 27 | Unidad de Acceso a la Información | I-5 | Actualización de datos por parte del solicitante Adulto Mayor | La falta de actualización provoca la suspensión del pago mensual del Adulto Mayor | | | | | | |
| 28 | DOT | I-7 | Poco acceso a documentación sobre nuevos proyectos, para el otorgamiento de servicios | Se desconoce como y cuando se realizarán los proyectos de agua potable, drenaje y mejoramiento de calles y avenidas, para realizarle el cobro a los vecinos e identificarlo en la Base de Información Geográfica. | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | Dirección Municipal de Planificación | I-8 | Fluctuación de costos | Incremento en los materiales de construcción | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 30 | Recursos Humanos | I-9 | Espacio | Carencia de espacio suficiente para archivar y organizar los expedientes del personal | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Nombre del Responsable de Continuidad: _____

Firma de Responsable de Continuidad: _____