INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA
-EMPAGUA-

SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL
-SINACIG-

30 DE ABRIL DE 2022

INDICE

INTRODUCCIÓN 3
1. FUNDAMENTO LEGAL 5
2. OBJETIVOS 6
2.1. Objetivo General 6
2.2. Objetivos Específicos 6
3. ALCANCE 6
4. RESULTADO DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO 7
4.1. ENTORNO DE CONTROL Y GOBERNANZA 7
4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS 9
4.3. ACTIVIDADES DE CONTROL 12
4.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 18
4.5. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN 20
5. CONCLUSIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO 21
6. ANEXOS 22
6.1 Matriz de Evaluación de Riesgos y Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos. 22
6.2 Mapa de Riesgos. 22

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo establecido en el Acuerdo A-028-2021 Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG-, emitido por la Contraloría General de Cuentas, vigente a partir del trece de julio de 2021, el cual establece el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno, las cuales son de observancia general y obligatorias y debe ser aplicado para ejercer el control interno institucional, por parte de la máxima autoridad.

En esta normativa se establece que la máxima autoridad debe de publicar en su portal electrónico a más tardar el 30 de abril del año 2022 dentro de otros documentos el Informe Anual de Control Interno, el cual debe de contener los resultados de la evaluación de los componentes de control interno de la Empresa.

Es por ello que en cumplimiento a esta disposición se presenta el informe anual de control interno, en el cual se exponen de manera general, clara y concreta, las acciones que se han desarrollado, con el objeto de detectar los eventos que ocasionan incertidumbre en la consecución de objetivos, que motivaron la implementación de acciones necesarias para minimizar los riesgos y evitar su ocurrencia y con ello atender y darle seguimiento en las mejoras implementadas en las diferentes actividades y procesos de la institución.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Es importante indicar que el presente informe de control interno anual correspondiente constituye un diagnóstico de la situación de la Empresa, en virtud que para el presente año no se ha realizado aún la evaluación al proceso de implementación de gestión de riesgos y constituye el punto de partida para una mejora continua en lo sucesivo.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

1. FUNDAMENTO LEGAL

La Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala EMPAGUA, fue creada mediante acuerdo del Concejo Municipal de la Ciudad de Guatemala el 28 de noviembre de 1972, como consecuencia de la aprobación del convenio suscrito entre el Gobierno de la República de Guatemala y la Municipalidad de Guatemala en mayo de 1971. En dicho convenio la Municipalidad de Guatemala acordó crear La Empresa Municipal de Agua de la ciudad de Guatemala la cual tendría como objetivo la administración del caudal de introducción de agua potable en la ciudad de Guatemala como resultado de la construcción del Acueducto Xayá Pixcayá. En dicho convenio se establece que dentro de los fines principales a EMPAGUA le corresponde la prestación, mantenimiento, mejoramiento y ampliación del servicio municipal de agua potable en la ciudad de Guatemala y en su área de influencia urbana, en el municipio de Guatemala.

En este sentido para cumplir con las actividades y la normativa vigente emanada por parte de la Contraloría General de Cuentas, es necesario atender lo relacionado con el Sistema Nacional de control Interno Gubernamental –SINACIG-, aprobado por medio de Acuerdo Número A-028-2021 de fecha 13 de julio de 2021.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Implementar el SINACIG para alcanzar los objetivos institucionales de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala -EMPAGUA- y contribuir con el cumplimiento de la misión y visión, las líneas estratégicas y los ejes institucionales que promuevan a la innovación, trasparencia y sostenibilidad, de conformidad con la normativa aplicable.

2.2. Objetivos Específicos

1. Impulsar las buenas prácticas para un eficiente control interno que cumplan con la normativa aplicable.
2. Integrar la evaluación de riesgos en los procesos estratégicos y de operaciones para que contribuyan al alcance de los objetivos institucionales.
3. Generar y mantener la información oportuna para la toma de decisiones y rendición de cuentas.
4. Alcanzar los objetivos y metas institucionales por medio de oportunidades de mejora para desarrollar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la Empresa.
5. Mantener los recursos de la Empresa de manera íntegra para el uso adecuado que corresponde.

3. ALCANCE

El presente informe anual de control interno comprende el periodo del 01 de enero de 2021 al 30 de abril de 2022, para cumplir con el Acuerdo

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

A-028-2021, que aprobó el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- con fecha 13 de julio de 2021.

4. RESULTADO DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

A continuación, se describe la evaluación realizada a cada uno de los componentes de control interno de la Empresa, enmarcados en la normativa establecida en el Sistema de Control Interno Gubernamental –SINACIG-

4.1. ENTORNO DE CONTROL Y GOBERNANZA

Entorno de Control y Gobernanza está conformado por el conjunto de normas, procesos y estructuras organizacionales que constituyen los fundamentos sobre los que se ha desarrollado el control interno en todos los niveles de la estructura organizacional de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala –EMPAGUA-.

Para la aplicación de este componente, La Gerencia General de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala -EMPAGUA-, ha desarrollado y establecido un Entorno de Control de conformidad con el diseño organizacional de la Empresa. Es por ello que fomenta la Integridad, los principios y valores éticos a través de normas generales de conducta descritos en el Código de Ética Municipal el cual se encuentra vigente con Resolución No. COM-618-2020 y es de observancia general para la Municipalidad y sus Empresas.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Adicionalmente la Empresa cuenta con un portal de intranet en el cual publica los principios y valores que rigen y que deben de observar en todo momento sus colaboradores. Promueve la política de calidad que garantizan la transparencia y la buena administración de todos sus recursos, así como un servicio eficiente y satisfactorio a todos sus usuarios tanto internos como externos. Mantiene una constante evaluación y optimización de los procesos que permiten asegurar el logro de los resultados previstos, mejorando la productividad, añadiendo valor a los productos y servicios, aumentando con ello la satisfacción de los usuarios, partes interesadas y trabajadores, al tomarlas en cuenta en el establecimiento de los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento normativo.

Dentro de la Empresa se está desarrollando la Política de Prevención de la Corrupción, se llevará a cabo el análisis y la implementación de un procedimiento para el tratamiento de faltas a la ética, así como el establecimiento de un Comité de ética, quien será el encargado de velar por el cumplimiento del código de ética.

El código de ética y la política de prevención de la corrupción, se darán a conocer a los servidores públicos por medio de capacitaciones y posteriormente firmarán las declaraciones de la “Adhesión al Código de Ética y Política de Prevención de la Corrupción”, mismas que se estarán adjuntando a cada uno de los expedientes.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

La Empresa mantiene una estructura organizacional definida, misma que está establecida en los manuales de organización y funciones y descriptor de puestos que determinan de forma clara las atribuciones y responsabilidades de cada puesto, cumpliendo con las ordenanzas para el fortalecimiento de control interno; asimismo realiza evaluaciones de desempeño, lo que permite optimizar de una mejor manera el recurso humano que constituye uno de los elementos más importantes de la Empresa.

La adecuada administración y gestión de las funciones de los servidores públicos de la Empresa contribuyen al alcance de la misión, visión y objetivos institucionales, instruyéndolos, implementando y evaluando el control interno de las actividades estratégicas y operativas.

Para formalizar la metodología de la gestión de riesgos se establecerá dentro de la Dirección de Planificación Estratégica Institucional los procedimientos correspondientes, y adicionalmente los controles internos se establecerán en los Manuales de Normas, Procesos y Procedimientos de las Direcciones de EMPAGUA.
De conformidad con leyes, reglamentos, pactos colectivos de condiciones de trabajo, y las normas que establece el SINACIG; la Empresa considerará la creación de la Política de Administración de Personal.

4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

La Gerencia General de EMPAGUA define claramente los objetivos institucionales de manera coherente y ordenada, asociadas a su mandato legal asegurando su alineación con el Plan Nacional de Desarrollo, los

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Política General de Gobierno -PGG-2020-2024, y el Marco Estratégico Municipal; formulando el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan Operativo Multianual entre otros, con el objetivo de diseñar la producción institucional, el control interno y la gestión de los riesgos asociados.

La Empresa llevará a cabo la metodología establecida por el SINACIG, que incluye los siguientes pasos:

A. **Identificación del riesgo:** La Gerencia General, equipo de dirección y la Dirección de Planificación Estratégica Institucional de la Empresa, identificarán todos los eventos que amenacen el alcance de objetivos institucionales, a través de la metodología establecida por el SINACIG, estimando adecuadamente la importancia de un riesgo al considerar la probabilidad de ocurrencia y la severidad e identificando los riesgos con el criterio (nivel de tolerancia) y prioridad de implementación, a los cuales se le deben de dar la importancia para la gestión y continuidad de los riesgos a través de los controles a implementar para que se evite el incumplimiento de los objetivos institucionales.

B. **Evaluación del riesgo:** Los riesgos que han sido identificados son analizados en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y severidad, para determinar el riesgo inherente, se realiza de la siguiente forma:

   a. **Análisis de riesgo:** Los criterios de probabilidad siguientes (1 = Muy Baja, 2 = Baja, 3 = Media, 4 = Alta y 5 = Muy Alta). Adicionalmente se analizan los criterios de severidad siguientes (1 = Muy Baja, 2 = Baja, 3 = Media, 4 = Alta y 5 = Muy

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Alta) lo que determina el grado de riesgo inherente al que se encuentra expuesta en el área de la Empresa para actuar y evitar la materialización del riesgo.

b. **Valoración del riesgo:** Considerando el resultado del riesgo residual se verifica en que rango se encuentra el riesgo, siendo estos:

Rango del Riesgo Residual	Criterio (Nivel de Tolerancia)	Prioridad de implementación
1 a 10.00	Tolerable	Baja
10.01 a 15.00	Gestionable	Media
15.01 en adelante	No tolerable	Alta

C. **Administración de riesgos:** Realizada la identificación y la evaluación de los riesgos, se determinan las respuestas a los riesgos en cuanto a el tratamiento si se aceptan, se reducen, se evitan o se comparten y el control interno para gestionar los riesgos con los recursos internos y externos a utilizar para la mitigación de los mismos.

La Gerencia General, equipo de dirección y la Dirección de Planificación Estratégica Institucional, consideran dentro de la evaluación de riesgos, la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción, que afecten la presentación de la información y la salvaguarda de los recursos y bienes de la Empresa, así mismo considera dentro de la evaluación de riesgos, los cambios en la estructura organizacional y procesos de la Empresa, así como los cambios del entorno externo.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

La Dirección de Planificación Estratégica Institucional ha diseñado, implementado y brindado el acompañamiento para la elaboración de las matrices de Evaluación de Riesgos, Mapa de Riesgos, Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos; en todas las áreas de la Empresa; dichas matrices han sido revisadas y autorizadas por los Jefes de cada Unidad, Subdirectores y Director; y con el visto bueno del Subgerente y Gerente General.

4.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Dentro de la Empresa se establecen las actividades de control que permitan alcanzar los objetivos institucionales, fomentar la eficiencia operativa y asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la Empresa ante los riesgos. Las actividades de control estarán establecidas en los Manuales de Normas, Procesos y Procedimientos de las Direcciones de la estructura organizacional de la Empresa, los cuales se derivan de las matrices de Evaluación de Riesgos desarrolladas bajo la metodología del SINACIG.

A continuación, se describen las actividades más significativas que se llevan a cabo para dar cumplimiento a este componente:

1. **Autorizaciones y aprobaciones:**

   Los Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Normas, Procesos y Procedimientos, Manuales de Descriptor de Puestos y el Organigrama de la Empresa, tienen como base la normativa aplicable, los diferentes niveles jerárquicos que permiten establecer con claridad el nivel de autorización y aprobación con el que cuenta cada área, en el desempeño de sus atribuciones y competencias.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Los Manuales son elaborados, aceptados y autorizados por los Jefes de cada Unidad, Subdirectores y Director; y con el visto bueno del Subgerente, así mismo aprobados por la Gerencia General de EMAPAGUA.

2. **Verificaciones sobre integridad y seguridad de la información en sistemas informáticos:**
   Dentro de la Empresa se realiza el seguimiento a las diferentes autorizaciones sobre el control y acceso de usuarios a los diferentes sistemas con los que cuenta la Empresa. Así como el mantenimiento y soporte a los diferentes programas y sistemas informáticos para que estos funcionen adecuadamente y se tengan los diferentes respaldos de datos.

3. **Control de registro de bienes:**
   Los bienes son registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros de los cargos bienes inventariables y fungibles.

4. **Control sobre gestión de recurso humano:**
   Dentro de la Empresa se estarán fortaleciendo los mecanismos que permitan la efectiva aplicación y cumplimiento sobre la gestión del recurso humano.

5. **Segregación de Funciones:** Dentro de las actividades que desempeña la Empresa se tiene la segregación de funciones de acuerdo a las tareas y actividades que desarrolla cada puesto de trabajo.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

6. **Control sobre evaluación del desempeño del recurso humano:**

   La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Guatemala en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos de EMPAGUA, consientes de las actividades y funciones que desarrollan sus colaboradores, ha definido por medio de procedimientos, las evaluaciones periódicas sobre el desempeño operativo y estratégico de los colaboradores que permiten identificar el grado de efectividad del recurso humano en el desarrollo de sus actividades y con ello tomar las acciones correctivas necesarias, realizando las evaluaciones de desempeño correspondientes por medio de la plataforma virtual en "Mi Portal Muni" de la Municipalidad de Guatemala, Evaluación institucional.

7. **Controles de actualización y supervisión de procedimientos internos:**

   En los Manuales de Normas, Procesos y Procedimientos se tiene establecida la normativa general y específica para cada uno de los procedimientos de la Empresa, dentro de los procedimientos se encuentran los controles operativos, financieros, de gestión y supervisión los cuales son verificados por cada responsable de área. Estos expresan claramente las actividades de los puestos de trabajo que se desarrollan en cada área de trabajo, los responsables en las áreas de trabajo supervisan las actividades en las diferentes fases de los procesos y procedimientos, así mismo realizan las correcciones que correspondan para cumplir con los controles establecidos.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Los Manuales son elaborados, aceptados y autorizados por los Jefes de cada Unidad, Subdirectores y Director; y con el visto bueno del Subgerente, así mismo aprobados por la Gerencia General de EMAPAGUA.

8. **Control del Sistema de Presupuesto Público:**

   La Gerencia General en coordinación con la Dirección de Finanzas y la Dirección de Planificación Estratégica Institucional, cuenta con adecuado sistema en la elaboración de su anteproyecto de presupuesto anual, lo que le permite definir las estrategias, objetivos y metas institucionales de la Empresa. El Concejo Municipal a través del acuerdo respectivo aprueba las normas que deberán aplicarse en la ejecución de ingresos y gastos de conformidad al Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual y Plan Operativo Anual de la Empresa Municipal de Agua de la ciudad de Guatemala.

   La Dirección de Finanzas de conformidad con la normativa vigente realiza la liquidación del presupuesto y el mismo es trasladado a cada una de las entidades que corresponden.

9. **Control del Sistema de Contabilidad Integrada:**

   La Dirección de Finanzas es la responsable de realizar las operaciones de registro y control de las operaciones de ingresos y gastos de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, mismos que son estructurados de conformidad con las estructura establecida en el Sistema de Contabilidad Integrado, el cual permite mantener un adecuado registro y control tanto a nivel presupuestario como contable, ya que está diseñado para llevar un

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

adecuado control de lo que se encuentra comprometido, percibido y devengado.

La Dirección de Finanzas realiza el cierre contable anual de conformidad a la normativa legal vigente y los estados financieros son remitidos a cada una de las entidades que corresponde.

La Dirección Finanzas de la Empresa contribuye a presentar las disposiciones internas en cuanto a la planificación presupuestaria y la ejecución del mismo, proveniente de financiamiento de ingresos propios, para el periodo fiscal correspondiente, atendiendo las directrices de la Ley Orgánica del Presupuesto, velando por el cumplimiento eficiente y eficaz del uso de los recursos económicos a través de gestiones de control interno y que estas se apeguen a la normativa gubernamental emitida por la Contraloría General de Cuentas para el efecto.

10. **Control del Sistema de Tesorería:**

La Gerencia General en coordinación con las unidades de la Dirección de Finanzas define los controles y métodos técnicos contables que permiten una adecuada administración de los recursos, en este caso el rubro de efectivo y equivalentes de efectivo, son verificados por la Unidad de Tesorería, quien tiene el compromiso de controlar los ingresos provenientes de pagos por el servicio de agua, a través de los bancos del sistema.

Cabe mencionar que derivado de la normativa vigente del régimen de fondos rotativos para las instituciones del estado, la empresa cuenta con fondos rotativos internos creados por medio de acuerdos de la Gerencia General para salvar todas aquellas adquisiciones de carácter urgente y que permitan cumplir con el

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

funcionamiento de la empresa, controlados y regidos por medio del manual de normas procesos y procedimientos por la modalidad de compras directas por fondos rotativos.

11. **Control del Sistema de Crédito Público:**

La Ley Orgánica del Presupuesto establece los lineamientos para disponer de recursos provenientes de otras fuentes de financiamiento, por lo que la empresa contempla el uso oportuno del crédito público a través de préstamos internos o externos debidamente aprobados por las autoridades competentes con la finalidad de atender desequilibrios presupuestarios o aumentar el desarrollo en proyectos de modernización que coadyuven a alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Para el caso de las donaciones provenientes de cualquier índole se dispondrá a lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto y las directrices de las entidades competentes del estado, las que autoricen los procedimientos que se establezcan para el efecto.

12. **Control de Fideicomisos:**

Actualmente la Empresa Municipal de Agua no cuenta con Fideicomisos vigentes.

13. **Control a la Inversión Pública:**

La Empresa Municipal de Agua de la ciudad de Guatemala, en el desarrollo de sus proyectos ha incluido lineamientos que van apegados a los dispuesto en las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública, las cuales contribuirán a nivel estratégico, técnico y operativo.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Las políticas de inversión pública se encuentran vinculadas con los objetivos, resultados y metas establecidas en su Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual, Plan Operativo Anual.

14. **Control a la Administración de Bienes Inmuebles y Muebles:**
La Dirección de Finanzas es la encargada del registro contable de los activos de la empresa de acuerdo a principios de contabilidad gubernamental. Tiene la potestad de implementar normas y procedimientos que permitan llevar un debido control del patrimonio de la Empresa. Dichos registros se representan por medio de tarjetas de control o tarjetas de responsabilidad por cada empleado que tenga a cargo bienes muebles, inventariables o de otra naturaleza que puedan ser objeto de revisión por entes fiscalizadores.

4.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dentro de la Empresa se mantiene un adecuado registro y resguardo de toda la información relevante generada por las diferentes áreas y dependencias que conforman la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala -EMPAGUA-.

Dentro de las acciones de modernización se tiene previsto adquirir el equipo que cuenta con la tecnología necesaria para poder digitalizar la documentación histórica de la Empresa y de esa manera implementar un archivo electrónico de información relevante para carácter consultivo.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

Adicionalmente la información generada a través de los sistemas informáticos, la cual es administrada por la Dirección de Infraestructura y Operaciones, se encuentra resguardada en un almacenamiento externo ubicado fuera del Data Center de EMPAGUA, que permite garantizar el resguardo de la información de las bases de datos comerciales de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Guatemala.

Para garantizar que las instrucciones que se trasladan, lleguen a todos los colaboradores, ésta se canaliza por escrito a través de las circulares respectivas. Adicionalmente a ello esta información es publicada y trasladada por medios informáticos a todos los colaboradores que cuentan con correo institucional, lo que permite garantizar que la información llegue a todos los colaboradores.

La Empresa cuenta con un Archivo General al que las dependencias que requieran enviar información que consideren relevante para ser consultada con posterioridad.

En todas las gestiones que realiza la Empresa Municipal de Agua de la ciudad de Guatemala se cuenta con los documentos que respaldan las diferentes actividades que realizan todas las dependencias. Estos documentos respaldan en todo momento la participación e intervención que han tenido de las diferentes dependencias con respecto del procedimiento que se desarrolla.
La Empresa cuenta con una serie de formularios los cuales se encuentran habilitados por la Contraloría General de Cuentas y cada Dependencia que conforma la Empresa es la responsable de su buen uso y resguardo.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

La Gerencia General en coordinación con la Dirección de Comunicación diseñaran los medios de comunicación efectivos, quien, por medio de canales de comunicación informativos, correos electrónicos, dispositivos telefónicos, permitirán que la comunicación llegue de conformidad a las líneas de responsabilidad propias del puesto o cargo del colaborador.

Dentro de estas acciones se pueden citar la unidad que atiende todos los casos solicitados por medio de la Ley de Acceso a la información lo que ha permitido solventar todas las solicitudes de cualquier grupo de interés externo, atendidas por parte de EMPAGUA y aquellas relacionadas con la rendición de cuentas.

4.5. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

La Gerencia General, equipo de dirección y servidores públicos tienen dentro de sus actividades y procesos establecidos dentro de los Manuales de Normas, Procesos y Procedimientos la contribución al mejoramiento continuo del control interno, que permiten garantizar el cumplimiento de las actividades que desarrollan.

La Dirección de Auditoría Interna de conformidad con su Plan de Auditoría Anual, contempla diferentes tipos de auditorías las cuales son aprobadas por la Junta Directiva de EMPAGUA, lo que permite realizar una evaluación y verificación a los procesos y determinar el grado de cumplimiento de las actividades que desarrollan sus colaboradores en cada área de trabajo; lo cual contribuye al cumplimiento de lo establecidos a través del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

5. CONCLUSIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO

Luego de haber analizado y revisado el control interno institucional, se ha determinado que la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala -EMPAGUA-, cuenta actualmente con mecanismos que permite mantener un adecuado control interno en el desarrollo de todas sus actividades. Sin embargo, con la implementación del SINACIG es necesario realizar esfuerzos adicionales que complementen las acciones llevadas a cabo en la actualidad y que esto permita mejorar el control sobre el desempeño de sus actividades y con ello el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Dentro de la Empresa se está llevando a cabo la implementación de todos los componentes del SINACIG a través de acciones en conjunto con todas las dependencias, lo que permitirá a mediano plazo contar con todos los elementos que permitan desarrollar un mejor Control Interno Institucional con base en riesgos.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

6. ANEXOS

6.1 Matriz de Evaluación de Riesgos y Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos.

6.2 Mapa de Riesgos.

6av. 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 6to. Nivel Ala Sur
Tel. 2285-8700 @muniguate
www.muniguate.com

ANEXO 1

Matriz de Evaluación de Riesgos y Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos

Versión
1

Nombre del Proceso: Dirección o Subgerencia: Todas las Subgerencias y Direcciones de -EMPAGUA-
Siglas de la Dirección, Subgerencia o Gerencia General: N/A
Periodo de Evaluación: 2 de enero al 31 de diciembre de 2022

No.	Información de los Riesgos											Matriz de Evaluación de Riesgos											Plan de trabajo de Evaluación de Riesgos								
												Evaluación de Riesgos					Respuestas a los Riesgos		Evaluación del Riesgo Residual					Tolerancia al Riesgo							
	Nombre de la Dirección, Subgerencia o Gerencia General	Siglas de la Dirección, Subgerencia o Gerencia General	Tipo Objetivo	Número de Riesgo	Referencia tipo Riesgo	Área Evaluada	Fecha de detección	Identificación de Eventos (Riesgos)	Descripción del Riesgo	Interno/Externo	Procedencia	Positivo / Negativo	Valor de Probabilidad	Criterio de Probabilidad	Valor de Severidad	Criterio de Severidad	Riesgo Inherente	Tratamiento	Control interno para mitigar (Gestionar riesgo)	Valor del control mitigador	Criterio de madurez de Control Interno	Capacidad de mitigación de riesgo	Riesgo Residual	Observaciones	Controles Recomendados	Rango del Riesgo Residual	Criterio (Nivel de Tolerancia)	Prioridad de Implementación	Controles para Implementación (¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Cuándo?)	Recursos internos y externos	Puesto Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Comentarios
1	Dirección de Fuentes de Producción de Agua Superficial	DFPASUP;	Estratégico	E4	DFPASUP;E4	Cuenca de abastecimiento.	3/01/2022	Calidad del agua cruda	Agua de captación con calidad, color y olor con parámetros no adecuados que dificulta la potabilización.	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Evitar	Control diario y horario, apertura de compuertas de sistemas de captación para dejar pasar el agua contaminada.	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	-Capacitación de personal operativo existente y cumplimiento de perfiles en nuevas contrataciones. • Adquisición de equipo de medición adecuado a las condiciones del agua cruda.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Capacitación de personal existante **¿Cómo?** Con la creación de cursos de operación en sistemas de captación **¿Quién?** Unidad de Formación y Desarrollo Laboral. **¿Cuándo?** Dependemos de la calendarización de la Unidad de Desarrollo Laboral	Rucurso humano, equipo de operación y recurso financiero.	Jefe de la Unidad de Formación y Desarrollo Laboral de la empresa.	2/01/2022	31/12/2022	Las fechas estan sujetas a calendarización de la unidad de Formación y Desarrollo Laboral
2	Dirección de Diseño y Construcción	DDC;	Estratégico	E2	DDC;E2	Eficiencia	5/01/2022	Alta demanda de expedientes ingresados	Demoras en la entrega de los expedientes emitidos	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Compartir	Matriz de Priorizacion de proyectos	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	• Revisión del desempeño operativo y estratégico. • Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión. -Instrucciones por escrito.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Informacion datos Estadisticos **¿Cómo?** Corroborar el mapeo de las redes de agua potable y alcantarillado existentes y a construir en la ciudad de Guatemala **¿Quién?** Subdirector **¿Cuándo?** Febrero	Recursos internos. humanos	Subdirector	10/02/2022	31/12/2022	N/A
3	Dirección de Alcantarillado y Saneamiento	DAS;	Estratégico	E2	DAS;E2	Ampliación de la red de alcantarillado y drenajes	22/01/2022	Formulación de Proyectos Nuevos	Bajo volumen en la elaboración de los estudios de prefactibilidad de Proyectos	Externo	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Reducir	Recurso insuficiente para los requerimientos necesarios en la gestión de Planificación, Diseño, Cálculo y elaboración de Diagnostico	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	• Contratación del recurso humano. • Revisión del desempeño operativo y estratégico. • Cumplimiento de requisitos de entidades externas para aprobación. • Controles sobre gestión de recursos humanos. • Cronograma de Avance de Proyectos • Gestión Administrativa, técnica y legal de proyectos.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Fortalecimiento de la Dirección en temas de desarrollo de Proyectos **¿Cómo?** A través de contratación de personal para el desarrollo de Proyectos **¿Quién?** Director de Alcantarillado y Saneamiento **¿Cuándo?** A partir del mes de enero.	Recursos internos. Financieros, Materiales (Equipos y suministros de oficina), Humanos y de Transporte.	Jefe de la Unidad de Recarga Hídrica / Director de Alcantarillado y Saneamiento	2/01/2022	31/12/2022	El avance se medirá de acuerdo a cronogramas que medirán la eficacia.
4	Subgerencia de Sistemas de Información	SSI;	Información	I1	SSI;I1	Mecanismos informáticos o plataformas digitales	26/01/2022	Seguridad de la Información	Incumplimiento de las politicas de la Subgerencia de Sistemas de Información debidamente autorizadas	Interno	N/A	Negativo	4	Alta	3	Media	12	Reducir	Contar con las Politicas y Normas debidamente socializadas y autorizadas a nivel institucional	1	Básico	Ineficiente	12.00	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información. • Segregación de funciones. • Controles de actualización de normativa propia de la entidad, politicas y procedimientos internos. • Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión. • Instrucciones por escrito. • Controles de supervisión que considere la entidad para el fortalecimiento del control Interno.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Modificación de las politicas **¿Cómo?** Incluyendo una politica o normativa que especifique un contrato para soporte de aplicaciones de terceros. **¿Quién?** Subgerencia de Sistemas de Información y Gerencia General **¿Cuándo?** Abril a Diciembre 2022	Recursos internos. Financieros y Humanos	Subgerente de Sistemas de Información	1/04/2022	31/12/2022	N/A
5	Dirección de Producción y Aplicaciones	DPA;	Operativo	O14	DPA;O14	Políticas Administrativas, Comerciales y de Servicio al Cliente	26/01/2022	Continuidad del Negocio	Vulnerabilidad de la información por el uso inapropiado de herramientas de código abierto (Open Source) y/o gratuitas	Interno	N/A	Negativo	3	Media	4	Alta	12	Evitar	Incluir en el manual de politicas de sistemas de información la normativa de sistemas de código abierto	1	Básico	Ineficiente	12.00	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Revisión del desempeño operativo y estratégico. • Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información. • Controles de actualización de normativa propia de la entidad, politicas y procedimientos internos. • Instrucciones por escrito. • Controles de supervisión que considere la entidad para el fortalecimiento del control Interno.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Incluir en el manual de politicas de sistemas de información la normativa de sistemas de código abierto **¿Cómo?** Actualizando el manual de politicas de Tecnologias de la Información **¿Quién?** Director de Producción y Aplicaciones **¿Cuándo?** Abril a Diciembre 2022	Recursos internos y externos. Humanos y Tecnológicos. Proveedor	Director de Producción y Aplicaciones	1/04/2022	31/12/2022	N/A
6	Dirección Administrativa	DA;	Operativo	O1	DA;O1	Políticas Administrativas, Comerciales y de Servicio al Cliente	5/01/2022	Manejo, custodia y salvaguarda de la información relevante física y digital	Vulnerabilidad en salvaguardar la información relevante generada de las diferentes áreas y dependencias de la Empresa.	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Reducir	Fortalecimiento de los procedimientos para la gestión de documentos y Archivo	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información. • Controles de actualización de normativa propia de la entidad, politicas y procedimientos internos. • Instrucciones por escrito.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Revisión y actualización de los procedimientos de gestión de documentos y Archivo. **¿Cómo?** Cronograma de actividades **¿Quién?** Jefe de la Unidad de Archivo General **¿Cuándo?** De enero a diciembre 2022	Recursos Internos: Financieros. Materiales (Equipos y suministros de oficina), Humanos y Tecnológicos	Jefe de Unidad de Archivo General	28/01/2022	30/12/2022	N/A
7	Dirección Administrativa	DA;	Operativo	O2	DA;O2	Políticas Administrativas, Comerciales y de Servicio al Cliente	5/01/2022	Almacenes y Bodegas de insumos administrativos	Vulnerabilidad en la administración y distribución de materiales, suministros e insumos administrativos en las bodegas y almacenes.	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Reducir	Fortalecimiento de los controles para la gestión de bodegas y almacenes	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información. • Controles de actualización de normativa propia de la entidad, politicas y procedimientos internos. • Instrucciones por escrito.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Revisión y actualización de los procedimientos de gestión de bodegas y Almacenes. **¿Cómo?** Cronograma de actividades **¿Quién?** Jefe de la Unidad de Almacenes y Suministros **¿Cuándo?** De enero a diciembre 2022	Recursos internos. Financieros. Materiales (Equipos y suministros de oficina), Humanos y Tecnológicos	Jefe de Unidad de Almacenes y Suministros	2/02/2022	30/12/2022	N/A
8	Dirección de Recursos Humanos	DRRHH;	Estratégico	E4	DRRHH;E4	Recursos Humanos, Tecnológicos, Financieros, entre otros	3/01/2022	Sistema Integrado para el reclutamiento, selección, administracion y retencion del Personal	La información no esta completamente automatizada ocasionando demoras en los procesos.	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Evitar	Implementacion nuevos modulos de informacion al SIAF, para complementar el registro de informacion de los trabajadores.	1	Básico	Ineficiente	25.00	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información. • Controles físicos sobre recursos y bienes. • Controles sobre gestión de recursos humanos. • Segregación de funciones. • Controles de actualización de normativa propia de la entidad, politicas y procedimientos internos. • Instrucciones por escrito. • Controles de supervisión que considere la entidad para el fortalecimiento del control interno.	15.01 en adelante	No tolerable	Alta	**¿Qué?** Actualización y mejora del SIAF **¿Cómo?** Gestionar ante el area de informatica las necesidades documentadas de operación del sistema. **¿Quién?** Director de Direccion Recursos Humanos **¿Cuándo?** Mensualmente	Recursos internos. Financieros. Materiales (Equipos y suministros de oficina), Humanos y Tecnológicos	Director de Recursos Humanos	5/01/2022	31/12/2022	N/A
9	Dirección Comercial	DC;	Estratégico	E2	DC;E2	Recursos Humanos, Tecnológicos, Financieros, entre otros	5/01/2022	Funcionamiento de los sistemas informáticos	El funcionamiento de los sistemas no es el adecuado para los procesos actuales	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Reducir	Se lleva un control de las actividades del sistema por medios alternos como hojas de Excel, Access.	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Revisión del desempeño operativo y estratégico. • Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información. • Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión. • Instrucciones por escrito.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Mejorar el Sistema o implementar uno nuevo **¿Cómo?** Gestionar ante el área de Informática las necesidades documentadas de operación del sistema **¿Quién?** Director de Dirección Comercial **¿Cuándo?** Mensualmente	Recursos financieros y tecnológicos	Director de Dirección Comercial	5/01/2022	31/12/2022	N/A
10	Dirección Comercial	DC;	Estratégico	E3	DC;E3	Recursos Humanos, Tecnológicos, Financieros, entre otros	5/01/2022	Recursos para la operación	Poca disponibilidad de vehículos y materiales para realizar las instalaciones domiciliares	Interno	N/A	Negativo	5	Muy Alta	5	Muy Alta	25	Reducir	Velar por el mantenimiento de los vehículos y presentar el requerimiento del reemplazo de vehículos	2	Operativo	Minima	12.50	N/A	• Autorizaciones y aprobaciones. • Revisión del desempeño operativo y estratégico. • Controles físicos sobre recursos y bienes. • Segregación de funciones. • Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión. • Instrucciones por escrito.	10.01 a 15.00	Gestionable	Media	**¿Qué?** Implementar controles de uso y mantenimiento de los vehículos **¿Cómo?** Planificar los recursos financieros necesarios para cumplir con el mantenimiento de los vehículos **¿Quién?** Jefe de Unidad de Instalaciones y Director de Dirección Comercial **¿Cuándo?** Enero, Febrero y Marzo	Recursos Financieros. materiales móviles o equipo de transporte	Jefe de la Unidad de Instalaciones y Director Comercial	5/01/2022	31/12/2022	N/A

PROMEDIO DE VALOR DE PROBABILIDAD Y SEVERIDAD DE RIESGOS DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS	5.00	5.00
PROMEDIO DE VALOR DE PROBABILIDAD Y SEVERIDAD DE RIESGOS DE OBJETIVOS OPERATIVOS	4.33	4.67
PROMEDIO DE VALOR DE PROBABILIDAD Y SEVERIDAD DE RIESGOS DE OBJETIVOS DE INFORMACION	4.00	3.00
PROMEDIO DE VALOR DE PROBABILIDAD Y SEVERIDAD DE RIESGOS DE OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	N/A	N/A

Fecha de actualización	**14/02/2022**

ANEXO 2

	Mapa de Riesgos	Versión
		1

Nombre del Proceso, Dirección o Subgerencia: Todas las Subgerencias y Direcciones de -EMPAGUA-
Siglas de la Dirección, Subgerencia o Gerencia General: N/A
Periodo de Evaluación: 2 de enero al 31 de diciembre de 2022

PROBABILIDAD Y SEVERIDAD DE RIESGOS NEGATIVOS

PROBABILIDAD					
Muy Alta 5	5	10	15	20	25
Alta 4	4	8	12	16	20
Media 3	3	6	9	12	15
Baja 2	2	4	6	8	10
Muy Baja 1	1	2	3	4	5
	Muy Baja 1	Baja 2	Media 3	Alta 4	Muy Alta 5

SEVERIDAD

PROBABILIDAD					
Muy Alta 5					DFPASUP;E4 DDC;E2 DAS;E2 DA; O1 DA; O2 DRRHH; E4 DC; E2 DC; E3
Alta 4			SSI;I1		
Media 3				DPA;O14	
Baja 2					
Muy Baja 1					
	Muy Baja 1	Baja 2	Media 3	Alta 4	Muy Alta 5

SEVERIDAD

Tipo de Objetivo	Valor de Probabilidad	Valor Severidad	Riesgo Inherente
Estratégicos	5.00	5.00	25.00
Operativos	4.33	4.67	20.22
Información	4.00	3.00	12.00
Cumplimiento Normativo	N/A	N/A	N/A

Nota: Mapear el número de riesgo según la matriz de Evaluación de Riesgos, de acuerdo al nivel de Probabilidad y Severidad, colocar la referencia tipo de riesgo

PROBABILIDAD Y SEVERIDAD DE RIESGOS POSITIVOS

PROBABILIDAD					
Muy Alta 5	5	10	15	20	25
Alta 4	4	8	12	16	20
Media 3	3	6	9	12	15
Baja 2	2	4	6	8	10
Muy Baja 1	1	2	3	4	5
	Muy Baja 1	Baja 2	Media 3	Alta 4	Muy Alta 5

SEVERIDAD

PROBABILIDAD					
Muy Alta 5					
Alta 4					
Media 3					
Baja 2					
Muy Baja 1					
	Muy Baja 1	Baja 2	Media 3	Alta 4	Muy Alta 5

SEVERIDAD

Tipo de Objetivo	Valor de Probabilidad	Valor Severidad	Riesgo Inherente
Estratégicos	N/A	N/A	N/A
Operativos	N/A	N/A	N/A
Información	N/A	N/A	N/A
Cumplimiento Normativo	N/A	N/A	N/A

Nota: Mapear el número de riesgo según la matriz de Evaluación de Riesgos, de acuerdo al nivel de Probabilidad y Severidad, colocar la referencia tipo de riesgo

Fecha de actualización	14/02/2022