

I. Matriz de Evaluación de Riesgos

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
1	Estratégico	E-1	Dirección General	Visión y Misión.	Que el objetivo de la misión y visión no se cumpla.	3	4	12	2	6	La visión y misión están acordes a los servicios, productos y programas de la Entidad. Revisión anual de la Misión y Visión Institucional.
2	Operativo	E-3	Dirección General	Firma y autorización de documentos.	Que se firmen y autoricen documentos sin cumplir con los filtros de revisión establecidos y aspectos legales.	4	3	12	3	4	Revisión previa de los documentos por asesores del despacho.
3	Estratégico	E-2	Dirección General	Presupuesto Aprobado para el Ejercicio Fiscal Vigente.	El presupuesto aprobado no sea el idóneo para que el INGUAT cumpla con lo planificado en el PEI, POM y POA y demás normativas aplicables.	4	3	12	2	6	PEI, POM y POA aprobados; instrumentos y herramientas de control y seguimiento; normativa y procedimientos internos.
4	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Cumplimiento al PAA	Incumplimiento al Plan de Auditoría vigente, por cualquier contingencia no prevista.	2	3	6	3	2	Seguimiento al Plan Anual Auditoría.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
5	Operativos	O-11	Auditoría Interna	Gestión del RRHH	Falta de personal para cumplir con las auditorías planificadas.	3	3	9	3	3	Contratación de CPA para ejercer la Auditoría Interna.
6	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Falta de procedimiento actualizado	Aplicación incorrecta de procedimiento de acuerdo a las normas y leyes vigentes.	5	4	20	3	7	Elaboración y autorización de Procedimientos específicos para Auditoría Interna.
7	Operativos	O-11	Auditoría Interna	Capacitación a auditor interno y equipo de auditores	Incumplimiento a lo establecido en la Ordenanza de Auditoría Interna, relacionado a las 50 horas de capacitación anual.	3	3	9	3	3	Presentar a la Sección de Capacitación la necesidad de cumplir con lo establecido en la Ordenanza de Auditoría Interna, para su cumplimiento.
8	Cumplimiento normativo	CN-2	Auditoría Interna	Seguimiento a recomendaciones realizadas por Auditoría Interna	Falta de seguimiento a las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna en informes anteriores.	1	2	2	4	1	Auditoría específica para dar seguimiento a las recomendaciones.
9	Cumplimiento normativo	CN-3	Auditoría Interna	Gestión de Recomendaciones emitidas por la CGC a la Entidad	Falta de seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de Cuentas.	3	3	9	3	3	Auditoría específica para dar seguimiento a las recomendaciones.
10	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Desarrollo de la Auditoría	Falta de entrega de Información para realizar las auditorías por parte de los	2	2	4	3	1	Supervisión al cumplimiento de información solicitada.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					auditados.						
11	Cumplimiento normativo	CN-4	Auditoría Interna	Desarrollo de la Auditoría	Falta de revisión y análisis de parte del auditor nombrado, a la documentación objeto de auditoría e inobservancia de leyes, normas y procedimientos aplicables.	3	4	12	3	4	Supervisión a la auditoría en desarrollo.
12	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Desarrollo de la Auditoría	Incumplimiento en la entrega de resultados de la auditoría asignada en el tiempo establecido.	2	3	6	3	2	Supervisión a la auditoría en desarrollo y cumplimiento de lo planificado.
13	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Desarrollo de la Auditoría	Auditoría pendiente de concluir por retiro de personal (enfermedad, renuncia, traslado, etc.).	3	2	6	3	2	Delegación de funciones a auditor que se encuentre disponible.
14	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Desarrollo de la Auditoría	Pérdida de papeles de trabajo o expedientes de una auditoría en proceso o finalizada.	1	3	3	3	1	Adecuado resguardo de documentación de respaldo de la auditoría.
15	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Elaboración PAA	Planificación inadecuada de auditorías a realizar.	2	3	6	3	2	Apegarse a normas, procedimientos y leyes aplicables.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
16	Cumplimiento Normativo	CN-1	Departamento Jurídico	Contratos y resoluciones de aprobación de contratos	Cometer errores en la elaboración de contratos y resoluciones de aprobación de contratos, por el atraso en la entrega oportuna de la información por parte de las unidades administrativas.	4	3	12	3	4	Se han emitido circulares. Se revisan los contratos y resoluciones de aprobación de contratos elaborados.
17	Cumplimiento Normativo	CN-1	Departamento Jurídico	Procesos judiciales.	Procesos judiciales sin avance, de empresas y servicios turísticos registrados o no registrados ante el INGUAT, por falta de certeza de información brindada por la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Departamento de Fiscalización y Sección de Cobros, entre otros.	5	4	20	3	7	Se solicita a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos o al Departamento de Fiscalización, la depuración de la información.
18	Cumplimiento Normativo	CN-1	Departamento Jurídico	Control y registro de los documentos legales de la entidad	Que el Departamento Jurídico no cuente con todos los documentos	4	2	8	2	4	

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					legales, que se emiten por las unidades administrativas del INGUAT.						
19	Cumplimiento Normativo	CN-3	Departamento Jurídico	Procedimientos del Departamento Jurídico	Responsabilidades que no están bien delimitadas, debido a que los procedimientos del Departamento Jurídico están desactualizados.	3	3	9	2	5	Para personal por contrato 022, en los contratos administrativos están las actividades a realizar.
20	Operativo	O-12	Departamento Administrativo	Arrendamiento de Oficinas Regionales.	Gestión ineficiente para el pago de los contratos de arrendamiento de Oficinas Regionales, por atraso en la entrega de la documentación.	5	4	20	2	10	Se contacta al personal de Oficinas Regionales para que apoyen en la obtención de documentos.
21	Operativo	O-12	Departamento Administrativo	Planta y equipo telefónico.	Equipo de planta telefónica y periféricos con fallas en el servicio.	5	4	20	2	10	Mantenimientos correctivos al equipo actual.
22	Operativo	O-12	Departamento Administrativo	Energía eléctrica para suministro de la institución.	Interrupción del servicio de electricidad por no contar con una planta generadora de energía eléctrica.	1	5	5	1	5	

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
23	Operativo	O-12	Secciones de Transportes, Mantenimiento y Almacén General y Unidad de Prevención de Riesgos	Gestión del recurso humano.	Deficiente prestación de servicios, por las limitaciones fisiológicas del personal en algunas áreas.	5	4	20	2	10	Se organiza el personal dependiendo de sus capacidades, aun así no se cuenta con personal con capacidades físicas para cumplir con los servicios.
24	Cumplimiento Normativo	CN-1	Departamento Administrativo	Salud y seguridad ocupacional.	Que el recurso humano sufra un percance o accidente debido al poco avance en la implementación de las medidas de salud y seguridad ocupacional.	2	3	6	3	2	Se elaboraron los planes de evacuación institucional, el plan institucional de respuesta y se han realizado simulacros de evacuación.
25	Cumplimiento Normativo	CN-6	Departamento Administrativo	Salvaguardar los bienes de la Institución.	No contar con el suficiente personal e incapacidad de personal contratado y subcontratado para vigilar los bienes de la institución.	2	2	4	2	2	Se han hecho intervenciones con el personal, aun así se debe mejorar en muchos aspectos.
26	Operativo	O-11	Sección de Reclutamiento y Selección de Personal	Selección de personal de acuerdo a la naturaleza del puesto.	Seleccionar personal no confiable en puestos sustantivos que requieran pruebas de confiabilidad.	3	4	12	4	3	Solicitud de referencias personales y laborales.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
27	Operativo	O-14	Acciones de Personal	Control de las acciones de personal del INGUAT.	Desactualización de información y/o pérdida de información del personal del INGUAT, para las diferentes acciones de personal.	1	3	3	2	2	Controles asociados (en hojas Excel, Word, expedientes, entre otros) a la seguridad de la información.
28	Operativo	O-11	Sección de Capacitación	Plan Anual de Capacitación.	Incumplimiento del Plan Anual de Capacitación por ausencia de ofertas o no cumplimiento de los oferentes.	1	3	3	3	1	Agilizar las gestiones para conformar los expedientes para la contratación de servicios.
29	Operativo	O-11	Sección de Capacitación	Capacitación virtual.	Impartir la capacitación virtual sin que los usuarios cuenten con las herramientas tecnológicas.	4	3	12	2	6	La capacitación virtual se graba para ser subida al intranet, así los usuarios pueden visualizarla posteriormente.
30	Operativo	O-14	Clínicas Médicas	Sistema de inventario clínicas médicas.	Inconsistencias de las existencias físicas de medicamento con el sistema de inventarios.	4	3	12	2	6	Se realiza un inventario mensual (conteo físico, revisión de recetas y revisión del sistema). Las anomalías se reportan a las jefaturas del Departamento de Recursos Humanos y de Tecnología de Información.
31	Operativo	O-10	Sección de Caja	Pago de Impuestos.	Que los impuestos se paguen fuera del tiempo estipulado, lo que genera multas y sanciones para los responsables.	4	3	12	1	12	Programación de pagos y revisiones aritméticas.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
32	Operativo	O-10	Sección de Caja	Expedientes de compras, pago de sueldos y salarios, honorarios, prestaciones y otros compromisos.	Los expedientes no cuentan con toda la documentación de respaldo para efectuar el pago, lo que ocasiona rechazos.	5	3	15	1	15	Revisión general a los expedientes y revisión de cálculos aritméticos.
33	Operativo	O-10	Sección de Caja	Archivo de documentos.	No se cuenta con un espacio adecuado para el archivo de expedientes que conforma el CUR.	4	4	16	1	16	Se resguardan los expedientes en cajas y se colocan en estanterías ubicadas en las oficinas que dispone la Sección de Caja.
34	Estratégico	E-3	Sección de Caja	Liquidez y Solvencia	Que no se puedan atender los compromisos inmediatos de la Institución.	1	2	2	4	1	Control de gastos a efectuar. Inversiones. Proyecciones de Ingresos. Control de pagos.
35	Operativo	O-10	Sección de Cobros	Cobranza.	Poca productividad en la cobranza de impuestos.	4	4	16	1	16	Se tienen políticas y procedimientos de cobranza. Se notifica a los diferentes establecimientos vía correo electrónico y a través de notas (demasiado tiempo).
36	Cumplimiento Normativo	CN-5	Sección de Cobros	Registro de ingresos (impuestos y otros).	Inconvenientes en el registro y en la presentación correcta y oportuna los ingresos percibidos, derivado de la temporalidad de traslado de información de las entidades bancarias.	3	3	9	3	3	Se cuenta con Software financiero e-Inguat. Formas autorizadas por Contraloría General de Cuentas. Convenios con las diferentes entidades bancarias. Procedimiento para el registro y control de los ingresos institucionales.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
37	Cumplimiento Normativo	CN-6	Sección de Cobros	Traslado de valores Castillo de San Felipe de Lara.	El dinero recaudado puede ser objeto de robo u otros ilícitos, toda vez que es trasladado por personal delegado de la Sección de Cobros.	5	4	20	1	20	Personal delegado en el Castillo de San Felipe de Lara, realiza el traslado del dinero a la entidad bancaria. Apoyo del personal de seguridad interna. Resguardo en caja fuerte.
38	Cumplimiento Normativo	CN-1	Fondo Rotativo Institucional	Cheques emitidos por Fondos Fijos (cajas chicas) en el interior y reintegros por liquidación.	Son recibidos por terceras personas, debido a la distancia y al Covid-19, existiendo la posibilidad de ser extraviados y en ocasiones son depositados a cuentas personales.	4	5	20	1	20	Notas con visto bueno del Jefe del Departamento Financiero.
39	Cumplimiento Normativo	CN-1	Fondo Rotativo Institucional	Cheques por reintegros a personal 029.	Los cheques de reintegro emitidos a personal 029, la mayoría son recibidos por terceras personas, existiendo la posibilidad de ser extraviados.	5	3	15	1	15	Notas con visto bueno del Jefe del Departamento Financiero.
40	Cumplimiento Normativo	CN-1	Unidad de Fondo Rotativo Institucional	Publicación de facturas y/o recibos que amparan los gastos en Guatecompras.	No se están publicando correctamente en el Sistema Guatecompras e incumplen con el tiempo establecido en	5	4	20	1	20	Notas en las cuales se les hace saber por escrito al personal encargado de Fondos Rotativos y Fondos Fijos (Cajas Chicas), que deben tomar en cuenta lo regulado en el Acuerdo No. 147-2021.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					la normativa legal correspondiente.						
41	Cumplimiento Normativo	CN-4	Unidad de Fondo Rotativo Institucional	Emisión de cheques con cargo al FRI.	Los cheques del Fondo Rotativo Institucional se elaboran a mano, lo que incrementa el margen de error en la consignación de los datos.	5	4	20	1	20	Verificación de datos. Sistema de Gestión Financiera (Mejora).
42	Cumplimiento Normativo	CN-4	Fondo de Viáticos	Anticipo y liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos.	La liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos no se realiza en el tiempo establecido en el reglamento respectivo.	5	5	25	1	25	Procedimiento de Viáticos y Procedimiento de Reconocimiento de Gastos.
43	Cumplimiento Normativo	CN-4	Fondo de Viáticos	Nombramientos para comisiones oficiales en el interior y exterior del país.	Nombramientos con fecha que difiere con la fecha en que se efectuó la comisión.	3	5	15	1	15	Revisión general del expediente al momento de la Liquidación.
44	Cumplimiento Normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Presupuesto asignado a las unidades.	Movimientos internos del presupuesto asignado de parte de la Unidades de la Institución, lo cual ocasiona mala praxis a la hora de ejecutar los mismos.	3	5	15	2	8	Plan Anual de Compras.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
45	Cumplimiento Normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Procedimientos Sección de Presupuesto.	Falta de procedimientos internos en la Sección de Presupuesto.	4	4	16	1	16	Se elaboran las actividades con base en la experiencia.
46	Cumplimiento Normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Modificaciones Presupuestarias	Falta de planificación en las compras lo que implica realizar diversas modificaciones presupuestarias.	5	5	25	1	25	Cada unidad o dependencia justifica a través de memorando, el porqué de la transferencia presupuestaria.
47	Cumplimiento Normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Asignación de renglones presupuestarios.	Mala clasificación de renglones presupuestarios al momento de comprometer el gasto a realizar.	3	3	9	2	5	Criterio personal y experiencia de los responsables.
48	Cumplimiento Normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Anteproyecto de Presupuesto.	No presentar el anteproyecto de presupuesto en la fecha estipulada, según la Ley Orgánica del Presupuesto.	3	4	12	1	12	Criterio personal y experiencia de los responsables.
49	Operativo	O-10	Inventarios	Duplicidad de bienes en el Libro de Inventarios.	Se ha encontrado bienes ingresados dos veces, con las mismas características, valor, entre otros.	4	4	16	1	16	Se está haciendo una revisión del libro de inventarios, con facturas; para corroborar los bienes adquiridos en años anteriores al 2019.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
50	Cumplimiento Normativo	CN-4	Sección de Contabilidad.	Revisión de expedientes para pago.	Expedientes incompletos y con errores en orden de compra, CUR y sin firmas de los que los emiten (Recursos Humanos, Pagos al Exterior).	4	4	16	1	16	Revisión básica en contabilidad. Revisión de operaciones aritméticas.
51	Operativo	O-10	Sección de Contabilidad.	Registro Presupuestario de Ingresos	No registrar los ingresos de forma correcta.	3	3	9	1	9	Análisis de información y se coteja con los saldos bancarios y conciliaciones bancarias
52	Operativo	O-10	Sección de Contabilidad.	Conciliaciones Bancarias	Que la entidad bancaria no realice el registro bancario en tiempo.	3	3	9	2	5	Revisión de estado de cuenta. Conciliación Bancaria y reportes del SICOIN.
53	Operativo	O-10	Sección de Contabilidad.	Caja Fiscal	Que la rendición de cuentas (caja fiscal) no se realice en la fecha estipulada	3	3	9	2	5	Control formas oficiales (Almacén, Caja, Cobros). Recordatorios mensuales para el traslado de la información. Sistema de Gestión -SIGES-.
54	Operativo	O-10	Sección de Contabilidad.	Certificaciones Contables por deuda de Hoteles.	Que las certificaciones se emitan extemporáneamente.	3	4	12	1	12	Revisión de información con expediente.
55	Cumplimiento Normativo	CN-4	Inventarios	Inventario de Activos Fijos (Carga SICOIN)	Bienes no registrados en SICOIN, lo que no permite contar con información actualizada del Inventario de activos fijos de la Institución.	5	4	20	1	20	Libro de Inventarios. Reportes.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
56	Cumplimiento Normativo	CN-4	Inventarios	Procedimientos de la Unidad de Inventarios	No contar con procedimientos en la unidad de Inventarios que permitan realizar las actividades de forma ordenada.	5	5	25	1	25	Criterio del personal que trabaja en Inventarios para realizar las actividades.
57	Cumplimiento Normativo	CN-4	Inventarios	Informe Anual de Inventarios.	Se tiene una sanción si no se cumple con la entrega del Informe a nivel Institucional pormenorizado por cuenta contable.	1	3	3	1	3	Calendarizado con fecha anticipada la entrega del informe, para tener días en algún caso surja algún inconveniente.
58	Operativo	O-10	Inventarios	Códigos de bienes (Activos Fijos) del Inventario.	Muchos de los bienes se encuentran hasta con 3 números diferentes de bienes. Para llevar un control total del inventario se deben unificar los códigos	4	4	16	1	16	Levantamiento actual del inventario físico, se está llevando un control de los bienes con más de un número; para corregir dicha situación.
59	Operativo	O-10	Sección de Compras	Compras de baja cuantía.	Compras sin cotizaciones de respaldo y sin documentación de respaldo, sin análisis comparativo de más ofertas, lo que no permite determinar si la adjudicada es la mejor oferta.	3	4	12	1	12	Procedimiento de compras de baja cuantía. Sistema de Gestión para la elaboración de Solicitudes de Compra.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
60	Cumplimiento Normativo	CN-2	Sección de Compras	Nombramientos de Juntas de Cotización y Licitación, y Comisión Receptora y Liquidadora.	Las juntas nombradas en los eventos no dispongan de las bases, sin la inducción correspondiente y no estén integradas en el día de la presentación y apertura de plicas.	4	4	16	1	16	Procedimiento de Cotización y Licitación.
61	Cumplimiento Normativo	CN-2	Sección de Compras	Actualización de procedimientos de contrataciones y adquisiciones.	Los procedimientos no son claros lo que ocasiona que los expedientes se conformen de acuerdo a los criterios de las personas involucradas.	3	4	12	1	12	Procedimiento de Baja Cuantía, Oferta Electrónica, Cotización y Licitación. Plan Anual de Compras.
62	Cumplimiento Normativo	CN-2	Sección de Compras	Modificaciones al Plan Anual de Compras.	No se cumpla con la ejecución del PAC en los tiempos planificados, lo que afecta la programación de cuotas financieras y presupuestarias.	4	5	20	1	20	Plan Anual de Compras aprobado. Sistema de Presupuesto y Plan de Compras. Procedimiento para la Elaboración de Plan Anual de Compras.
63	Operativo	O-13	Departamento de Fiscalización	Fiscalización	Incumplimiento del plan de fiscalización o incapacidad de aumentar las fiscalizaciones por poco personal	3	4	12	2	6	Se ha solicitado más personal al Departamento de Recursos Humanos.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
64	Operativo	O-13	Departamento de Fiscalización	Proceso de fiscalización	Realizar fiscalizaciones a contribuyentes afectos a los impuestos del 10% Sobre Hospedaje y de Salida Vía Aérea y Marítima, regulados en el Decreto 1701; que no están actualizados en la base de datos del e-Inguat.	5	5	25	4	6	Se solicita la información a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos y a la Sección de Cobros. Se realizan cruces de información por escrito en relación a los Establecimientos de Hospedaje.
65	Cumplimiento Normativo	CN-1	Departamento de Fiscalización	Proceso de fiscalización	No existe un procedimiento dentro de la Ley Orgánica del INGUAT sobre el proceso de fiscalización.	5	4	20	4	5	Se utilizan leyes supletorias.
66	Operativo	O-13	Departamento de Fiscalización	Resoluciones de fiscalización	Emitir una resolución para establecimientos de hospedaje sin que hayan llenado formalmente los requisitos de inscripción ante el INGUAT.	5	5	25	3	8	Se documenta el expediente para respaldarlo.
67	Operativo	O-14	Departamento de Tecnología de Información	Sistemas informáticos	Sistemas informáticos desactualizados.	3	5	15	3	5	Contratación de servicios por producto.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
68	Operativo	O-14	Departamento de Tecnología de Información	Prestación de servicios	Insuficientes recursos financieros para adquirir software y hardware para atender la demanda de los usuarios.	3	4	12	2	6	Se está analizando y cuantificando la necesidad de adquisición de software y hardware.
69	Operativo	O-14	Departamento de Tecnología de Información	Gestión de recurso humano del Departamento de Tecnología de Información	Personal transitorio e insuficiente en el Departamento de Tecnología de Información.	3	5	15	3	5	
70	Operativo	O-14	Departamento de Tecnología de Información	Políticas Institucionales de Seguridad de la Información	Pérdida, disponibilidad y confidencialidad de la información, uso inadecuado de los activos de tecnología, entre otros que afectan la productividad y la eficiencia en los servicios institucionales, por la falta de Políticas Institucionales de Seguridad de la Información	5	4	20	2	10	En proceso el desarrollo de políticas.
71	Cumplimiento Normativo	CN-1	Unidad de Información Pública	Resguardo de la información	Insuficiente espacio físico para el resguardo de la información pública.	5	2	10	3	3	Se están ordenando los documentos por año.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
72	Cumplimiento Normativo	CN-1	Unidad de Información Pública	Solicitudes por correo electrónico	No cumplir con brindar la información dentro del plazo que establece la ley, cuando los sujetos activos realizan solicitudes por medio de correo electrónico y entra como correo spam.	2	2	4	2	2	
73	Cumplimiento Normativo	CN-1	Unidad de Información Pública	Entrega de información pública	Incumplimiento en la entrega de información pública, debido a que no se localizan los documentos en el plazo establecido.	3	4	12	3	4	Dar seguimiento a las solicitudes.
74	Cumplimiento Normativo	CN-1	Unidad de Información Pública	Información pública de oficio	Que las unidades administrativas incumplan con presentar la información pública de oficio.	2	4	8	4	2	Se elaboran memorándums a las unidades donde se indica el plazo para presentar la información.
75	Estratégico	E-1	Unidad de Competitividad	Beneficios u oportunidades con instancias internacionales de turismo.	Los compromisos con instancias internacionales no cuentan con una oportuna gestión, por la carencia de una ruta de traslado de información técnica con	5	4	20	1	20	Lineamientos de Dirección General y de la de Desarrollo del Producto Turístico

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					mediación de la Unidad de Competitividad.						
76	Estratégico	E-1	Oficinas Regionales	Planificación del Plan Operativo Anual de Oficinas Regionales.	No se cuenta con un Plan Operativo Anual integrado entre las unidades, secciones y departamentos con las Oficinas Regionales.	5	4	20	1	20	Plan Operativo Anual aislado a las necesidades reales de las regiones con un criterio técnico profesional de los departamentos, secciones y/o unidades ejecutoras
77	Estratégico	E-1	Oficinas Regionales	Espacio físico para Oficinas Regionales y Subregionales.	No contar con oficinas con espacios físicos y equipo e insumos adecuados para el cumplimiento de las funciones, reduce la capacidad de atender las necesidades de los destinos.	5	4	20	3	7	Se cuenta con seis Oficinas Regionales en el interior del país y seis delegados regionales que trabajan en la región asignada pero no disponen de un espacio físico.
78	Operativo	O-6	Biblioteca Central	Equipo para resguardo de información física y digital.	Equipo de cómputo desactualizado afecta la productividad de la biblioteca del INGUAT.	5	5	25	2	13	Reglamento de Relaciones Laborales. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
79	Operativo	O-6	Archivo General	Archivo general para resguardo y custodia de documentos que genera el	La custodia y resguardo de los documentos en Archivo General realizada de	5	4	20	1	20	Reglamento de Relaciones Laborales. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo. Depósito de documentos en espacio cerrado y con poca ventilación.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
				INGUAT.	manera deficiente e insegura lo que genera deterioro y posible pérdida de los mismos.						
80	Operativo	O-5	Unidad de Supervisión de Proyectos	Agenda de planificación turística de proyectos priorizados por el INGUAT.	Los proyectos turísticos bajo la administración del INGUAT, están sujetos a las disposiciones de las autoridades de turno, por lo cual los mismos sufren atrasos e inclusive su cancelación.	5	5	25	1	25	Plan Operativo Anual y Multianual. Se cuenta con un presupuesto anual en los renglones de mantenimiento y reparación. Ley del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado. Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025. Convenios de cooperación interinstitucional.
81	Operativo	O-5	Unidad de Supervisión de Proyectos	Visitas técnicas y trabajo de campo en el interior del país.	Al no contar con órdenes de transporte aprobadas de manera oportuna, limita la coordinación y logística de las visitas técnicas y trabajo de campo en el interior del país.	5	4	20	2	10	Plan de trabajo de posibles proyectos a ejecutar en el año 2022.
82	Operativo	O-7	Unidad de Cartera de Proyectos	Proyectos de facilidades turísticas mediante convenios de aportes económicos.	La baja captación de fondos en la fuente 31 imposibilita ejecutar proyectos de	5	4	20	1	20	Baja captación de fondos privados (fuente 31) Procedimiento para la ejecución de convenios de aportes económicos con municipalidades

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					facilidades turísticas mediante la modalidad de convenios de aportes económicos con municipalidades del país.						
83	Operativo	O-5	Sección de Patrimonio Natural	Recursos humano especializado contratado de manera insuficiente.	No contar con el recurso humano especializado impide alcanzar con la totalidad de los objetivos de la sección de Patrimonio Natural.	5	4	20	2	10	Reglamento Orgánico Interno aprobado con tres niveles, llega hasta el nivel de departamentos, falta desarrollar secciones, unidades, etc. Perfiles de puestos profesionales desactualizados.
84	Operativo	O-5	Sección de Patrimonio Natural	Nombramientos interinstitucionales para participar en procesos de mesas o instancias técnicas enfocadas a sitios o áreas de interés turístico.	Asumir la responsabilidad de coordinar o facilitar procesos de mesas o instancias técnicas enfocadas a sitios o áreas de interés turístico, cuya administración territorial es de competencia de otras entidades y no del INGUAT.	2	4	8	3	3	Plan Maestro de Desarrollo Sostenible 2015-2025 -PMTS- Nombramientos.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
85	Operativo	O-5	Sección de Estudios y Proyectos	Ambientes que alojan las licencias GIS y sus plataformas (Geoportal, Geovisitguatemala y API's) y otras aplicaciones.	Para el buen funcionamiento del entorno informático de los servidores donde se aloja las licencias GIS y sus plataformas (Geoportal, Geovisitguatemala y API's), se debe contar con el respectivo acompañamiento y soporte informático del Departamento de Tecnología, de lo contrario dichas plataformas funcionarían de manera deficiente.	5	5	25	1	25	Entorno informático de los servidores donde se aloja las licencias GIS y sus plataformas (Geoportal, Geovisitguatemala y API's)
86	Operativo	O-5-1	Sección de Patrimonio Cultural	Eventos y actividades culturales intangibles planificadas en la sección de Patrimonio Cultural.	Que los eventos y actividades culturales intangibles planificadas en la sección de Patrimonio Cultural no se ejecuten.	5	5	25	2	13	Calendario anual de costumbres y tradiciones. Mecanismo de recepción y respuesta del apoyo requerido.
87	Operativo	O-5-1	Sección de Patrimonio Cultural	Procedimientos para contrataciones y adquisiciones internos y externos.	Los procedimientos administrativos internos y externos retrasan o interrumpen la ejecución de	5	5	25	2	13	Leyes, normativas y procedimientos internos y externos que no se adaptan a la realidad de las actividades del patrimonio cultural intangible.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					las actividades o eventos culturales.						
88	Operativo	O-1	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Legislación para registrar a las empresas y actividades turísticas.	El no contar con normativa legal que regulen la inscripción y funcionamiento de las empresas turísticas en el INGUAT, no permite la coerción para la suspensión temporal y cancelación definitiva de las empresa o actividades turísticas, así también los montos sancionatorios a imponer no son acordes a la realidad económica del país.	4	4	16	3	5	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto 1701 del Congreso de la República y sus Reformas; Reglamento para la Aplicación del Decreto 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-; Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No.1144-83. Acuerdos de Dirección para la inscripción de las empresas prestadoras de servicios turísticos (Agencias de Viajes, Academias de Enseñanza del Idioma Español como Segundo Idioma, Guías de Turistas, Marinas).
89	Operativo	O-3	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Herramienta informática (e-INGUAT).	Por sus características no permite la automatización de nuevos procesos, lo que vulnera los datos y los reportes e informes no se	5	4	20	3	7	Herramienta informática e-Inguat

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					apegan a las necesidades recurrentes y trazabilidad de datos y registros históricos.						
90	Operativo	O-5	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Controles del registro de huéspedes (libros o tarjetas de registro autorizados por el INGUAT).	No se cuenta con controles avanzados del registro de huéspedes para verificar ocupación de habitaciones y deficiente conectividad con e-Inguat para autorización de libros de registro en las diferentes oficinas regionales del INGUAT.	4	5	20	1	20	Módulo de impresión de etiquetas para autorización de libros en la herramienta e-Inguat.
91	Operativo	O-7	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Recurso humano.	No contar con el recurso humano correspondiente e impide alcanzar la totalidad de las metas, verificación del funcionamiento de empresas y actividades turísticas.	5	5	25	4	6	Planificación anual Acuerdo Gubernativo No. 1144-83

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
92	Operativo	O-2	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Normas y Procedimientos.	Ejecutar funciones sin procedimientos, no permite desarrollar las funciones con eficiencia y eficacia.	4	4	16	3	5	Procedimientos de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos
93	Operativo	O-2	Sección de Formación Turística	Contratos para capacitación de establecimientos y/o Servicios turísticos.	Demora en la elaboración y firma de los contratos de capacitadores por diferentes criterios de las autoridades de turno.	3	4	12	2	4	Se cuenta con un contrato autorizado por Dirección General para contratar a los capacitadores independientes
94	Operativo	O-2	Sección de Formación Turística	Plataforma educativa virtual habilitada.	Plataforma educativa virtual habilitada sin uso por no contar con recurso humano.	4	5	20	2	4	Se cuenta con la plataforma virtual educativa habilitada más no con el personal para poderla administrar
95	Operativo	O-3-1	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística	Servicio de capacitación otorgado a personal no idóneo.	El personal enviado por la empresa turística que asiste a las capacitaciones para la obtención del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística no adquiere ni	3	2	6	2	3	Se cuenta con un perfil definido del participante de acuerdo al tema de la capacitación, para que éste sea replicado dentro de su área.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
					transmita el conocimiento para que dentro de la empresa se implementen los criterios establecidos en la norma, por no llenar el perfil.						
96	Operativo	O-3-2	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística	Gestión de calidad integral de empresa (administrativa, salud y seguridad ocupacional, sostenibilidad).	Algunas empresas del sector turístico trabajan de forma empírica, lo cual extiende el proceso de asistencia técnica, derivado que no cuentan con una gestión administrativa establecida para su funcionamiento.	4	4	16	4	4	Portafolio de documentos (formatos, procedimientos, entre otros) brindado por el asesor durante el proceso que sirven como herramienta y guía para que el empresario pueda utilizar para el levantamiento de su propio sistema de gestión de calidad.
97	Operativo	O-3-3	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística	Distintivos de Calidad y Sostenibilidad Turística.	Incumplimiento de metas de empresas con distintivos de Calidad y Sostenibilidad Turística, debido al cambio de información de la empresa en los registros del INGUAT.	4	4	16	1	16	Requisitos internos establecidos para la inscripción de las empresas para la obtención de los Distintivos de Calidad así como reglamentos y acuerdos que establecen los requisitos de inscripción de establecimientos de hospedaje, operadoras de turismo y transporte turístico terrestre. .

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
98	Operativo	O-3-4	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística	Servicios turísticos acreditados que no continúan implementando las medidas sanitarias.	Incumplimiento en la implementación de medidas sanitarias por los prestadores de servicios turísticos aumenta el riesgo de contagio de la COVID-19.	4	4	16	2	8	Compendio de Guías de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y otras Infecciones dirigido a 14 actividades turísticas, un distintivo de reconocimiento a las empresas que implementan las guías en mención (Sello de Bioseguridad Turística), aval del Consejo de Viajes y Turismo -WTTC- de las buenas prácticas implementadas.
99	Operativo	O-6-2	Departamento de Investigación y Análisis de Mercados	Recopilación y divulgación de información de inteligencia de mercados.	Que en inteligencia de mercados no se logre alcanzar una muestra lo suficientemente representativa para la toma de decisiones.	4	4	16	2	8	Realizar ajustes en las operaciones estadísticas para generar productos con la calidad técnica adecuada.
100	Operativo	O-6-3	Departamento de Investigación y Análisis de Mercados	Herramientas para realizar la encuesta del gasto en las diferentes fronteras terrestres y aéreas del país.	El encuestador no cuenta con herramientas eficientes para enviar datos electrónicamente e Insuficiente y/o deficiente captura de información por medio de encuestas a visitantes nacionales e internacionales.	5	4	20	3	7	Gestionar con las áreas que correspondan, la adquisición de bienes y servicios para cumplir con la actividad.
101	Operativo	O-6-4	Departamento de Investigación y Análisis de Mercados	Elaboración de boletines mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de información	La falta de información de fuentes primarias, problemas tecnológicos y cambio de	1	2	2	3	1	Monitoreo de publicaciones, según periodicidad.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
				estadística de turismo.	metodología en la elaboración de indicadores, ocasiona retrasos en la distribución y divulgación de los boletines estadísticos de turismo.						
102	Operativo	O-7-1	Asistencia al Turista	Brindar información turística a visitantes nacionales e internacionales que llegan a los diferentes atractivos turísticos del país.	Poca disponibilidad de recursos al momento de requerimientos de información en horarios inhábiles de oficina por parte de los visitantes.	2	2	4	3	1	Evaluación de horarios con base a estadísticas de atención tomando en cuenta la visitación turística.
103	Operativo	O-7-2	Asistencia al Turista	Brindar asistencia directa y por medio de la central de llamadas (call center) a los visitantes nacionales e internacionales.	Ineficiente cumplimiento en las asistencias a los visitantes nacionales e internacionales por inadecuado estado de herramientas y equipo, por indebido mantenimiento correctivo y preventivo, así como horarios limitados de atención.	2	4	8	3	3	Realizar calendario de revisión de los equipos de manera mensual, trimestral y/o anual, dependiendo del equipo.
104	Operativo	O-7-3	Asistencia al Turista	Gestionar la custodia a visitantes nacionales e internacionales	Insuficiente capacidad de atención de custodias y acompañamientos	4	3	12	4	3	Gestionar el aumento de estado de fuerza de custodios.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
				s.	tos simultáneos.						
105	Operativo	O-8-2	Promoción y Publicidad	Realizar campañas publicitarias en el mercado nacional e internacional.	La poca existencia de proveedores registrados en RGAE a nivel nacional, el bajo interés a nivel internacional de empresas interesadas en participar debido a los cumplimientos de normativas vigentes y la baja asignación presupuestaria, ocasiona que no se realicen frecuentemente las campañas publicitarias de promoción turística de Guatemala a nivel nacional e internacional.	3	3	9	3	3	Realizar chequeos cuatrimestrales para tener una base de datos de proveedores y hacer convocatorias públicas para que más proveedores se enteren de las contrataciones.
106	Operativo	O-8-3	Promoción y Publicidad	Promoción de Guatemala a través de los diferentes productos turísticos del destino.	Recursos insuficientes para realizar una promoción internacional efectiva en los mercados prioritarios.	2	4	8	2	4	Utilizar medios de publicidad con mayor alcance. Mantener a nivel semestral un análisis de consumo de medios de nuestros mercados prioritarios para saber cuáles son más efectivos.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
107	Operativo	O-8-4	Promoción y Publicidad	Maximizar el uso de las herramientas de mercadeo virtual para la promoción del destino Guatemala (página Web y redes sociales).	Toda pauta digital tiene la modalidad de pago previo, por lo cual nos vemos en la necesidad de tercerizar y se debe contratar servicios especializados extras, lo que impacta en no lograr el alcance de llegar al público objetivo por medio de las páginas web y redes sociales.	1	2	2	2	1	Verificar empresas que quieran trabajar bajo las condiciones legales de la institución.
108	Operativo	O-8-5	Promoción y Publicidad	Realizar presentaciones folklóricas en temporadas turísticas, congresos, seminarios, eventos, ferias, cruceros, entre otros.	La conformación del ballet folklórico se ve afectada debido a los salarios que INGUAT ofrece, lo que ocasiona no realizar presentaciones en fechas o eventos de importancia para el turismo.	2	3	6	2	3	Mantener una base de datos de jóvenes estudiantes que estén interesados en formar parte del ballet.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
109	Operativo	O-9-1	Operaciones y Comercialización	Realizar viajes de familiarización, prensa y filmación internacionales, para dar a conocer los atractivos y facilidades turísticas del país.	A nivel nacional existen pocos proveedores registrados en RGAE. A nivel nacional los eventos de cotización o licitación se declaran desiertos. Limitados recursos financieros y factores como proveedores que no cumplen con los requisitos requeridos por ley. Discusión en la promoción y comercialización realizada por medio de las giras.	2	4	8	1	8	Mailing a proveedores potenciales (tour operadores) para incentivar a que se registren y actualicen sus datos en el RGAE.
110	Operativo	O-9-2	Operaciones y Comercialización	Gestiones con líneas aéreas para mejorar la conectividad.	Las gestiones de nuevas rutas y nuevas frecuencias no dependen del Instituto Guatemalteco de Turismo sino de la Dirección General de Aeronáutica Civil.	1	2	2	2	1	Por medio Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas y la Dirección General de Aeronáutica Civil, tener actualizado el listado de líneas aéreas vigentes que operan en Guatemala.

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Severidad	Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)
111	Operativo	O-9-3	Operaciones y Comercialización	Presupuesto asignado para participar en eventos a nivel nacional e internacional (ferias, ruedas de negocios, presentaciones de destino, eventos, entre otros).	La baja asignación presupuestaria para la participación en eventos nacionales e internacionales y la contratación de proveedores internacionales que cumplan la normativa vigente, disminuyen la participación de INGUAT en las mismas.	1	4	4	3	1	Realizar chequeos semestrales de los proveedores para saber si se cuenta con proveedores directos o se trabajará por medio de tour operadores.