



Instituto Guatemalteco de Turismo



INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO

SISTEMA NACIONAL DE CONTROL
INTERNO GUBERNAMENTAL

-SINACIG-
PERIODO 2022

Guatemala,
abril de 2022

ÍNDICE

Introducción	3
1. Fundamento Legal	5
2. Objetivos	12
2.1 General	12
2.2 Específicos	12
3. Alcance	12
4. Resultados del Control Interno	14
a) Control y Gobernanza.....	14
b) Evaluación de Riesgos	15
c) Actividades de Control.....	15
d) Información y Comunicación	16
e) Actividades de Supervisión	16
5. Conclusión sobre el control interno.....	16
6. Anexos.....	17
I. Matriz de Evaluación de Riesgos.....	18
II. Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos.....	49
III. Mapa de Riesgos.....	72

Introducción

De conformidad con el Acuerdo número A-028-2021 de fecha trece de julio de dos mil veintiuno, emitido por la Contraloría General de Cuentas -CGC- en el que aprobó el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental denominado -SINACIG-, de cumplimiento obligatorio para las entidades del Estado, el cual establece un conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas a implementar independientemente de su tamaño, infraestructura, organización, complejidad de sus procesos y naturaleza.

La Dirección General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- promovió la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- de conformidad con la metodología, herramientas y técnicas, para dar cumplimiento a la integridad, eficiencia y transparencia a las nuevas disposiciones establecidas por la Contraloría General Cuentas, por lo que emite el Acuerdo de Dirección General No.057-2022-DG de fecha uno de marzo de 2022, el cual crea la Comisión Estratégica con la finalidad de implementar el diseño, gestionar y fortalecer la conducción del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-. De conformidad con el artículo 3 del Acuerdo referido, esta Comisión se integró con las personas siguientes: Licenciado Luis Saulo Aifan García, Profesional por Contrato de la Dirección Administrativa Financiera, encargado de coordinar las acciones pertinentes que conlleve el cumplimiento del Acuerdo Número A-028-2021 de la CGC y el apoyo técnico de Licenciada Rosa Consuelo Palacios, Técnico Profesional I, del Departamento de Investigación de Mercados; Licenciada Nidia Maritza Jolomná Marín, Profesional por Contrato de la Dirección de Mercadeo; Licenciada Karla Mirella López Mejía de Cordero, Profesional I, del Departamento de Planeamiento Turístico; Licenciada Karin Siomara Santos Diéguez, Técnico Profesional por Contrato del

Departamento de Fomento Turístico e Ingeniera Anna Paola Chamorro Botovchenco, Profesional por Contrato, de la Dirección Administrativa Financiera.

La Dirección General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con el objetivo de promover la cultura de control, evaluación y mitigación de los riesgos emite el Acuerdo No.065-2022-DG de fecha diez de marzo de 2022, documento que contiene la aprobación de la Matriz de Tolerancia al Riesgo, rangos autorizados por Dirección General, como parte de los instrumentos técnicos, que es necesario aplicar para la mejora continua, el alcance de los objetivos y generar acciones apropiadas para la rendición de cuentas, transparentar los procesos institucionales y el seguimiento del control de la mitigación de los riesgos.

El presente informe detalla los objetivos, el alcance y los resultados obtenidos sobre la evaluación realizada a los componentes que conforman el control interno, el fundamento legal del funcionamiento del Instituto Guatemalteco de Turismo y las conclusiones derivadas de la evaluación de los riesgos, realizadas en las diferentes Direcciones y Jefaturas del -INGUAT-. Por último, se presentan las Matrices de Evaluación de Riesgos, el Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos y el Mapa de Riesgos del Instituto Guatemalteco de Turismo.

Es importante exponer que el Informe Anual de Control Interno, es una herramienta de seguimiento para la mitigación de los riesgos detectados de la situación actual de la institución, implementando controles de supervisión y políticas que contribuirán con la mejora continua de los procesos, alineados a una cultura de servicio enmarcada en valores éticos y bajo los principios de calidad en el gasto público, transparencia, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos institucionales.

1. Fundamento Legal

Constitución Política de la República de Guatemala.

“(…) Artículo 119. Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado:

- a) Promover el desarrollo económico de la Nación, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuniarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza”.

“(…) Artículo 154. Función Pública; Sujeción a la Ley. Los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella”.

Ley Orgánica del INGUAT Decreto 1701 del Congreso de la República y sus Reformas.

“(…) Artículo 1. Se declara de interés nacional la promoción, desarrollo e incremento del turismo y por consiguiente, compete al Estado dirigir estas actividades y estimular al sector privado para la consecución de los fines”.

“(…) Artículo 3. El Instituto Guatemalteco de Turismo, es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio, de conformidad con la presente ley”.

“(…) Artículo 4. El INGUAT queda obligado a desarrollar las siguientes funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

- a. Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
- b. Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos,

- históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
- c. Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;
 - d. Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
 - e. Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;
 - f. Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
 - g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
 - h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;

- i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;
- j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
- k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
- l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
- n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
- o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
- p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La

- clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
- q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
 - r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
 - s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
 - t. Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
 - u. Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
 - v. Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
 - w. Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias;
 - y,
 - x. Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo”.

“(…) Artículo 5. Son también funciones específicas del INGUAT, para promover el turismo receptivo:

- a. Fomentar y estimular la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión;
- b. Hacer por cuenta propia, en periódicos, revistas, radio, televisión y otros medios que se considere igualmente adecuados y eficaces, del extranjero, frecuentes

campañas de promoción turística, que divulguen nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países;

- c. Prestar toda su colaboración y usar su influencia para que las compañías de transporte internacional, agencias de viajes, cadenas de hoteles y empresas de cualquier otra índole, relacionadas con el turismo, por su cuenta hagan campañas de promoción a favor de Guatemala, en el extranjero;
- d. Proporcionar a los consulados de Guatemala, toda clase de propaganda e información para que puedan incrementar el turismo a nuestro país y resolver las consultas que se les dirijan;
- e. Imprimir libros, folletos y carteles sobre Guatemala, producir películas documentales, fotografías y todo el material necesario de cualquier naturaleza que sea, que pueda usarse en la promoción turística;
- f. Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;
- g. Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;
- h. Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistan los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje

- y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
- j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
 - k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
 - l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y,
 - m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país”.

Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:

- a. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto número 1701 del Congreso de la República de Guatemala.
- b. Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.
- c. Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2022, Decreto número 16-2021 del Congreso de la República de Guatemala.
- d. Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo número 540-2013.
- e. Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo para el ejercicio fiscal 2022, Acuerdo Gubernativo número 244-2021.

Leyes tributarias:

- a. Código Tributario, Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.
- b. Ley de Actualización Tributaria, Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
- c. Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala.
- d. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.

Regulaciones laborales:

- a. Pacto Colectivo de Condiciones de trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores para Turismo.
- b. Acuerdo Gubernativo No. 412-90, Reglamento Interno de Relaciones Laborales.
- c. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Turismo.

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- fue creado mediante el Decreto 1701, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus Reformas, es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, tiene patrimonio propio e independencia financiera del gobierno central, sus competencias y finalidades se encuentran enfocadas al fomento y la promoción del turismo interno y receptivo.

Dentro de las funciones del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- La Ley establece que es la autoridad superior en materia de turismo en el país y representa a Guatemala ante las entidades similares de otros países y también ante los organismos internacionales del ramo, así mismo, desarrolla funciones encaminadas al fomento del

turismo interno y receptivo, de conformidad con el Decreto 1701 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus Reformas.

2. Objetivos

2.1 General

- Identificar los riesgos que puedan obstaculizar el cumplimiento de los objetivos y metas del Instituto Guatemalteco de Turismo.

2.2 Específicos

- Identificar eventos que pongan en riesgo la gestión administrativa, operativa y el resguardo de los bienes de la Institución.
- Implementar acciones para la mitigación de los riesgos y mejorar la gestión administrativa y operativa.
- Elaborar la matriz de evaluación de riesgos de cada Dirección que conforma el INGUAT, desarrollar el Plan de Trabajo de Riesgos y el Mapa de Riesgos correspondiente.
- Elaborar el Informe Anual de Control Interno del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

3. Alcance

Identificación y evaluación del riesgo operativo, estratégico, de información y de cumplimiento normativo a los que está expuesto el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, tomando en consideración los objetivos institucionales, la normativa legal vigente aplicable y los componentes del control interno concernientes a la institución, a realizar durante el Ejercicio Fiscal 2022.

- a) Se revisó la planificación estratégica institucional y se elaboró la matriz de objetivos correspondiente.
- b) Se nombraron los equipos de trabajo para cada Dirección, quienes levantaron la información y evaluación de los riesgos.
- c) Se revisó la normativa legal aplicable al Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT-.
- d) Se tuvieron reuniones de trabajo con el equipo designado y de las direcciones que conforman el INGUAT, para dar los lineamientos y el seguimiento correspondiente para determinar los eventos y la evaluación de los riesgos.
- e) Se consolidaron, revisaron y depuraron las matrices de evaluación de riesgos, el plan de trabajo y el mapa de riesgos.
- f) Se realizó la presentación de los resultados obtenidos a las autoridades superiores.
- g) Se elaboró el Informe Anual de Control Interno, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022.

4. Resultados del Control Interno

a) Control y Gobernanza

Al evaluar la normativa relacionada, se determinó que la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es funcional para el desarrollo de las actividades que le competen, refleja una sana segregación de funciones con niveles de autoridad y responsabilidades acordes con la Ley y demás normativa legal que regula su funcionamiento.

El INGUAT es una entidad descentralizada, sin embargo la entidad está constituida como una unidad ejecutora, su presupuesto es administrado en forma centralizada en la ciudad de Guatemala, cuenta con oficinas regionales y subregionales. Asimismo, tiene instalaciones físicas en el Mercado de Artesanías ubicado en 6ª Calle 10-95 zona 13 de la ciudad capital de Guatemala, Castillo de San Felipe de Lara, San Felipe de Lara, en el departamento de Izabal, Centro Recreacional para los Trabajadores del INGUAT- CRI- ubicado en: Caserío Rama Blanca, primera calle lote uno (1), dos (2) y tres (3), Municipio de Sipacate, Departamento de Escuintla y Museo de Estanzuela Zacapa ubicado Km 141 Barrio El Museo Estanzuela Zacapa.

Su organización y administración se basa en la práctica de valores y la ética, promueve la rendición de cuentas, lo que coadyuva a mantener informada a la población. Por lo tanto, el control administrativo y operativo está centralizado, de acuerdo a la naturaleza de las funciones de la entidad, es una fortaleza clave.

El INGUAT cuenta con un conjunto de normas internas de aplicación específica y al mismo tiempo tiene que acatar las normas jurídicas que regulan el funcionamiento de las entidades estatales.

b) Evaluación de Riesgos

Como resultado de la evaluación realizada, se determinaron 111 riesgos los cuales tienen impacto a nivel de objetivos, del total de riesgos establecidos siete (7) son de índole estratégica, equivalentes al 6%; sesenta y tres (63) impactan en la parte operativa, los cuales representan el 57%; y, cuarenta y uno (41) son de cumplimiento normativo, equivalentes al 37%.

Desde la parte de tolerancia al riesgo, setenta y seis (76) equivalentes al 68% son tolerables, por lo que los controles vigentes son eficientes; once 11 riesgos equivalentes al 10% son gestionables, de manera que es importante evaluar los controles y procesos actuales para mejorarlos o implementar nuevos; y, 24 riesgos equivalentes al 22% del total son no tolerables, por eso es necesario implementar procesos y controles que coadyuven a disminuir el riesgo, para cumplir con los objetivos y metas establecidas.

c) Actividades de Control

Para alcanzar los objetivos del Instituto Guatemalteco de Turismo, en las Direcciones que conforman la entidad, se cuentan con procedimientos para el desarrollo de sus actividades, así también herramientas y controles que permiten una mejor gestión administrativa y operativa, lo que contribuye a la mitigación de los riesgos a los que está expuesta la institución.

d) Información y Comunicación

El Instituto Guatemalteco de Turismo, cuenta con un archivo general para el resguardo de la información que generan sus dependencias, mantiene líneas de comunicación adecuadas, tanto en el ámbito interno y externo, lo que permite la viabilidad y agilidad en la generación de información y su posterior comunicación a los interesados. Asimismo, cumple con las disposiciones contenidas en el Decreto No. 57-2008 “Ley de Acceso a la Información Pública”.

e) Actividades de Supervisión

El INGUAT, realiza la supervisión a través de las direcciones que la conforman y la monitorización para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional -PEI-, Plan Operativo Multianual –POM- y al Plan Operativo Anual –POA-, y cambios en la normativa legal aplicable, salvaguarda de bienes, uso de recursos financieros, etc.

5. Conclusión sobre el control interno

- El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- para el Ejercicio Fiscal 2022, detectó un total de 111 riesgos, de los cuales, 7 son estratégicos, 63 operativos y 41 de cumplimiento normativo.
- En cuanto a la situación general del riesgo residual de los 111 corresponden: 76 riesgos equivalentes al 68% como tolerables, por lo que los controles vigentes son eficientes; 11 riesgos equivalentes al 10% son gestionables, de manera que es importante evaluar los controles y procesos actuales para mejorarlos o implementar nuevos; y 24 riesgos equivalen al 22% del total se definen como no tolerables, y para ello será necesario que el INGUAT implemente procesos y

controles que coadyuven a disminuir el riesgo, para cumplir con los objetivos y metas establecidas.

- El equipo de Dirección y la Comisión Estratégica del INGUAT, deberán diseñar, implementar y divulgar un Código de Ética enmarcado en las leyes y normativa relacionada con la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento, con lo cual se fortalecerá la toma de decisiones en todos los niveles de la Institución.
- El INGUAT diseñará e implementará las Políticas de Prevención de la Corrupción, las cuales deben ser ajustadas al tamaño, complejidad y riesgos a los que está expuesta la Institución, teniendo como alcance todos los niveles jerárquicos y los trabajadores que conforman esta entidad.

6. Anexos

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 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 o 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	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)
					parte de los 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 legales, que se emiten por las	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)
					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 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-Ingua. 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.
50	Cumplimiento Normativo	CN-4	Sección de Contabilidad.	Revisión de expedientes para pago.	Expedientes incompletos y con errores en orden de compra, CUR y	4	4	16	1	16	Revisión básica en contabilidad. Revisión de operaciones 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)
					sin firmas de los que los emiten (Recursos Humanos, Pagos al Exterior).						
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.
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	5	5	25	1	25	Criterio del personal que trabaja en Inventarios para realizar las actividades.

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)
					actividades de forma ordenada.						
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.
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 correspondient	4	4	16	1	16	Procedimiento de Cotización y Licitación.

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)
					e y no estén integradas en el día de la presentación y apertura de plicas.						
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.
64	Operativo	O-13	Departamento de Fiscalización	Proceso de fiscalización	Realizar fiscalizaciones a contribuyentes afectos a los impuestos del 10% Sobre Hospedaje y de	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.

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)
					Salida Vía Aérea y Marítima, regulados en el Decreto 1701; que no están actualizados en la base de datos del e-Inguaat.						
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.
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.

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)
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.
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	2	2	4	2	2	

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)
					entra como correo spam.						
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 mediación de la Unidad de Competitividad.	5	4	20	1	20	Lineamientos de Dirección General y de la de Desarrollo del Producto Turístico
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	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

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)
					con las Oficinas Regionales.						
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 INGUAT.	La custodia y resguardo de los documentos en Archivo General realizada de manera deficiente e insegura lo que genera deterioro y posible pérdida de los mismos.	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)
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 facilidades turísticas mediante la modalidad de convenios de aportes económicos con municipalidades del país.	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)
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.
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	5	5	25	1	25	Entorno informático de los servidores donde se aloja las licencias GIS y sus plataformas (Geoportal, Geovisitguatemala y API's)

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)
					to y soporte informático del Departamento de Tecnología, de lo contrario dichas plataformas funcionarían de manera deficiente.						
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 las actividades o eventos culturales.	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)
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 apegan a las necesidades recurrentes y trazabilidad de datos y	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)
					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 transmite el	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)
					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 metodología en	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.	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)
					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 declaren 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.

II. Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos.

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Que el objetivo de la misión y visión no se cumpla.	E-1	6	Apegarse a normas, procedimientos y leyes aplicables.	Baja	Internos: Directores de DM, DDTF y DAF.	Directora General	1/05/2022	31/12/2022
2	Que se firmen y autoricen documentos sin cumplir con los filtros de revisión establecidos y aspectos legales.	E-3	4	Establecer procedimientos para la revisión de documentos. Fortalecer la revisión correspondiente.	Baja		Directora General	1/05/2022	31/12/2022
3	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.	E-2	6	Las Diferentes direcciones deben de regirse por los establecidos	Baja	Internos: Directores de DM, DDTF y DAF	Directora General	1/05/2022	31/12/2022
4	Incumplimiento al Plan de Auditoría vigente, por cualquier contingencia no prevista.	CN-1	2	Seguimiento al Plan Anual Auditoría.	Baja	Internos: equipo de Auditoría Interna	Auditor interno	1/01/2022	31/12/2022
5	Falta de personal para cumplir con las auditorías planificadas.	O-11	3	Contratación de CPA para ejercer la Auditoría Interna.	Baja	Internos: Departamento de Recursos Humanos	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	1/03/2022	31/12/2022
6	Aplicación incorrecta de procedimiento de acuerdo a las normas y leyes vigentes.	CN-1	7	Elaboración y autorización de procedimientos específicos para Auditoría Interna	Baja	Internos: equipo de Auditoría Interna	Jefe de Auditoría Interna	1/04/2022	31/12/2022
7	Incumplimiento a lo establecido en la Ordenanza de Auditoría Interna, relacionado a las	O-11	3	Presentar a la Sección de Capacitación la necesidad de cumplir con lo establecido en la	Baja	Internos: Departamento de Recursos Humanos	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	1/03/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
	50 horas de capacitación anual.			Ordenanza de Auditoría Interna, para su cumplimiento.					
8	Falta de seguimiento a las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna en informes anteriores.	CN-2	1	Auditoría específica para dar seguimiento a las recomendaciones.	Baja	Internos: equipo de Auditoría Interna	Auditor interno nombrado	1/03/2022	31/12/2022
9	Falta de seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de Cuentas.	CN-3	3	Auditoría Específica para dar seguimiento a las recomendaciones.	Baja	Internos: equipo de Auditoría Interna	Auditor interno nombrado	1/03/2022	31/12/2022
10	Falta de entrega de información para realizar las auditorías por parte de los auditados.	CN-1	1	Supervisión al cumplimiento de información solicitada.	Baja	Internos: equipo de Auditoría Interna / supervisor funcional	Supervisor funcional / Jefe de Auditoría Interna	1/03/2022	31/12/2022
11	Falta de revisión y análisis de parte del auditor nombrado, a la documentación objeto de auditoría e inobservancia de leyes, normas y procedimientos aplicables.	CN-4	4	Supervisión a la auditoría en desarrollo.	Baja	Internos: supervisor funcional / Jefe de Auditoría Interna	Supervisor funcional / Jefe de Auditoría Interna	1/03/2022	31/12/2022
12	Incumplimiento en la entrega de resultados de la auditoría asignada en el tiempo establecido.	CN-1	2	Supervisión a la auditoría en desarrollo y cumplimiento de lo planificado.	Baja	Internos: supervisor funcional / Jefe de Auditoría Interna	Supervisor funcional / Jefe de Auditoría Interna	1/03/2022	31/12/2022
13	Auditoría pendiente de concluir por retiro de personal (enfermedad, renuncia, traslado, etc.).	CN-1	2	Delegación de funciones a auditor que se encuentre disponible,	Baja	Internos: Jefe de Auditoría Interna	Jefe de Auditoría Interna	1/03/2022	31/12/2022
14	Pérdida de papeles de trabajo o expedientes de una auditoría en proceso o finalizada.	CN-1	1	Adecuado resguardo de la documentación de respaldo de la auditoría.	Baja	Internos: auditor nombrado	Auditor interno nombrado	1/02/2022	31/12/2022
15	Planificación inadecuada de auditorías a realizar.	CN-1	2	Apegarse a normas, procedimientos y leyes aplicables.	Baja	Internos: Jefe de Auditoría Interna	Jefe de Auditoría Interna	1/12/2022	31/12/2022
16	Cometer errores en la elaboración de contratos y resoluciones de aprobación de contratos, por el atraso en la entrega oportuna de la	CN-1	4		Baja	Internos: recurso humano	Profesional por contrato.	1/04/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
	información por parte de las unidades administrativas.								
17	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.	CN-1	7	Emitir memorándum solicitando la actualización de la base de datos del e-INGUAT.	Baja	Internos: recurso humano	Profesional por contrato.	1/04/2022	31/12/2022
18	Que el Departamento Jurídico no cuente con todos los documentos legales, que se emiten por las unidades administrativas del INGUAT.	CN-1	4	Emitir memorándum con visto bueno de la Dirección General, donde se solicite que sean trasladados los documentos legales originales al Departamento Jurídico.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe de Departamento Jurídico	1/04/2022	31/12/2022
19	Responsabilidades que no están bien delimitadas, debido a que los procedimientos del Departamento Jurídico están desactualizados.	CN-3	5	Actualización de los procedimientos del Departamento Jurídico.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe de Departamento Jurídico	1/05/2022	31/12/2022
20	Gestión ineficiente para el pago de los contratos de arrendamiento de Oficinas Regionales, por atraso en la entrega de la documentación.	O-12	10	Actualizar el procedimiento de arrendamientos.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/05/2022	14/10/2022
21	Equipo de planta telefónica y periféricos con fallas en el servicio.	O-12	10		Baja		Jefe del Departamento Administrativo	1/05/2022	31/12/2022
22	Interrupción del servicio de electricidad por no contar con una planta generadora de energía eléctrica.	O-12	5	Realizar las bases para la compra de una planta generadora de electricidad.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
23	Deficiente prestación de servicios, por las limitaciones fisiológicas del personal en algunas áreas.	O-12	10	Emitir memorándum al Departamento de Recursos Humanos para solicitar la contratación de personal idóneo. Evaluar la tercerización de servicios.	Baja	Internos: recurso humano. Se requiere recursos financieros para la contratación del personal interno y/o externo.	Jefe del Departamento Administrativo	1/05/2022	1/12/2022
24	Que el recurso humano sufra un percance o accidente debido al poco avance en la implementación de las medidas de salud y seguridad ocupacional.	CN-1	2		Baja		Jefe del Departamento Administrativo	1/05/2022	31/12/2022
25	No contar con el suficiente personal e incapacidad de personal contratado y subcontratado para vigilar los bienes de la institución.	CN-6	2		Baja		Jefe del Departamento Administrativo	1/05/2022	31/12/2022
26	Seleccionar personal no confiable en puestos sustantivos que requieran pruebas de confiabilidad.	O-11	3	Elaborar memorándum dirigido al Departamento de Tecnología de Información para la contratación de servicios de pruebas de confiabilidad.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe Departamento de Recursos Humanos	1/06/2022	31/07/2022
27	Desactualización de información y/o pérdida de información del personal del INGUAT, para las diferentes acciones de personal.	O-14	2	Dar seguimiento al requerimiento para la creación del sistema de administración de recursos humanos.	Baja	Internos: recurso humano	Acciones de Personal	04/01/2022	31/12/2022
28	Incumplimiento del Plan Anual de Capacitación por ausencia de ofertas o no cumplimiento de los oferentes.	O-11	1	Dar seguimiento al plan anual de capacitación.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	01/03/2022	30/11/2022
29	Impartir la capacitación virtual sin que los usuarios	O-11	6	Elaborar memorándum dirigido al Departamento de Tecnología de	Baja	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento de	1/04/2022	30/11/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
	cuenten con las herramientas tecnológicas.			Información indicando las anomalías que se presentan en las capacitaciones virtuales.			Recursos Humanos		
30	Inconsistencias de las existencias físicas de medicamento con el sistema de inventarios.	O-14	6	Emitir un memorándum al Departamento de Tecnología de Información, para reportar las diferencias entre el sistema y el inventario físico.	Baja	Internos: recurso humano	Coordinadora de clínicas médicas	1/04/2022	31/12/2022
31	Que los impuestos se paguen fuera del tiempo estipulado, lo que genera multas y sanciones para los responsables.	O-10	12	Procedimiento para el pago de Impuestos retenidos.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/05/2022	31/12/2022
32	Los expedientes no cuentan con toda la documentación de respaldo para efectuar el pago, lo que ocasiona rechazos.	O-10	15	Check List por cada modalidad de compra utilizada. Procedimiento de revisión de expedientes.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/05/2022	31/12/2022
33	No se cuenta con un espacio adecuado para el archivo de expedientes que conforma el CUR.	O-10	16	Habilitar espacio para el archivo y resguardo de los expedientes.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/05/2022	31/12/2022
34	Que no se puedan atender los compromisos inmediatos de la Institución.	E-3	1		Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/05/2022	31/12/2022
35	Poca productividad en la cobranza de impuestos.	O-10	16	Evaluar las políticas y procedimientos vigentes, realizar las mejoras e implementarlas. Ejercer la supervisión constante. Actualizar la base de datos de Registro.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Cobros	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
36	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.	CN-5	3	Evaluar software y elaborar propuesta de mejora.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Cobros	1/05/2022	31/12/2022
37	El dinero recaudado puede ser objeto de robo u otros ilícitos, toda vez que es trasladado por personal delegado de la Sección de Cobros.	CN-6	20	Contratar servicio de traslado de valores. Implementar proceso de cobro y traslado de valores.	Alta	Externos: Empresa que preste el servicio de transporte de valores.	Jefe de Cobros	1/05/2022	31/12/2022
38	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.	CN-1	20	Apertura de cuenta bancaria monetaria para cada Caja Chica. Realizar transferencia electrónica para el reintegro y o liquidaciones de fondos.	Alta	Externos: Banco del sistema financiero. Interno: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/05/2022	31/12/2022
39	Los cheques de reintegro emitidos a personal 029, la mayoría son recibidos por terceras personas, existiendo la posibilidad de ser extraviados.	CN-1	15	Implementar el pago a través de acreditamiento a cuenta bancaria. Establecer normativa para la entrega de cheques.	Media	Externo: Banco del sistema financiero, comisiones bancarias. Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/05/2022	31/12/2022
40	No se están publicando correctamente en el Sistema Guatecompras e incumplen con el tiempo establecido en la normativa legal correspondiente.	CN-1	20	Capacitar al personal encargado de las publicaciones en Guatecompras.	Alta		Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/05/2022	31/12/2022
41	Los cheques del Fondo Rotativo Institucional se elaboran a mano, lo que incrementa el margen de error en la consignación de los datos.	CN-4	20	Implementar sistema informático para la elaboración de cheques.	Alta	Externos: Programador y desarrollador de software. Internos: Personal de Tecnologías de la Información.	Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
42	La liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos no se realiza en el tiempo establecido en el reglamento respectivo.	CN-4	25	Capacitar a los comisionados. Solicitar el reintegro correspondiente.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo de Viáticos	1/05/2022	31/12/2022
43	Nombramientos con fecha que difiere con la fecha en que se efectuó la comisión.	CN-4	15	Evaluar el procedimiento y capacitar al personal responsable.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo de Viáticos	1/05/2022	31/12/2022
44	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.	CN-1	8	Capacitar al personal y evaluar el procedimiento actual.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Presupuesto de	1/05/2022	31/12/2022
45	Falta de procedimientos internos en la Sección de Presupuesto.	CN-1	16	Elaborar los procedimientos básicos en la Sección de Presupuesto.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Presupuesto de	1/05/2022	31/12/2022
46	Falta de planificación en las compras lo que implica realizar diversas modificaciones presupuestarias.	CN-1	25	Emitir políticas o normas que regulen la planificación de las compras. Procedimiento para modificaciones presupuestarias.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Presupuesto de	1/05/2022	31/12/2022
47	Mala clasificación de renglones presupuestarios al momento de comprometer el gasto a realizar.	CN-1	5	Unificar criterios para la clasificación del gasto.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Presupuesto de	1/05/2022	31/12/2022
48	No presentar el anteproyecto de presupuesto en la fecha estipulada, según la Ley Orgánica del Presupuesto.	CN-1	12	Elaborar procedimiento para la elaboración del anteproyecto de Presupuesto Anual.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Presupuesto de	1/05/2022	31/12/2022
49	Se ha encontrado bienes ingresados dos veces, con las mismas características, valor, entre otros.	O-10	16	Procedimiento para el ingreso de bienes al inventario. Revisar las operaciones previas a aprobar bienes en los Sistemas.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Inventarios de	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
50	Expedientes incompletos y con errores en orden de compra, CUR y sin firmas de los que los emiten (Recursos Humanos, Pagos al Exterior).	CN-4	16	Fortalecer la revisión de expedientes (Visa). Implementar el procedimiento de revisión de expedientes.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Contabilidad de	1/05/2022	31/12/2022
51	No registrar los ingresos de forma correcta.	O-10	9	Fortalecer la revisión de expedientes (Visa). Implementar el procedimiento de revisión de expedientes.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Contabilidad de	1/05/2022	31/12/2022
52	Que la entidad bancaria no realice el registro bancario en tiempo.	O-10	5	Fortalecer la revisión de expedientes (Visa). Implementar el procedimiento de revisión de expedientes.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Contabilidad de	1/05/2022	31/12/2022
53	Que la rendición de cuentas(caja fiscal) no se realice en la fecha estipulada	O-10	5	Fortalecer la revisión de expedientes (Visa). Implementar el procedimiento de revisión de expedientes. Revisión de caja fiscal. Integración de saldo de caja (Documentación de soporte).	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Contabilidad de	1/05/2022	31/12/2022
54	Que las certificaciones se emitan extemporáneamente.	O-10	12	Definir qué información debe enviar Cobros. Definir el modelo de Certificación. Revisión de certificaciones previo a firma.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe Contabilidad de	1/05/2022	31/12/2022
55	Bienes no registrados en SICOIN, lo que no permite contar con información actualizada del Inventario de activos fijos de la Institución.	CN-4	20	Documentar los bienes registrados en libros y que están físicamente. Realizar la incorporación masiva de bienes, por lotes de trabajo. Continuar con la depuración del inventario conforme el Plan de Trabajo.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Inventarios de	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
56	No contar con procedimientos en la unidad de Inventarios que permitan realizar las actividades de forma ordenada.	CN-4	25	Elaborar Procedimientos en la Unida de Inventarios. Establecer normativa interna.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado de Inventarios	1/05/2022	31/12/2022
57	Se tiene una sanción si no se cumple con la entrega del Informe a nivel Institucional pormenorizado por cuenta contable.	CN-4	3	Mejorar la supervisión y seguimiento.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado de Inventarios	1/05/2022	31/12/2022
58	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	O-10	16	Depurar el inventario de activos fijos. Revisar y cotejar datos de libros con datos registrados en los sistemas. Incorporar la totalidad de bienes al módulo de inventarios de SICOIN.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado de Inventarios	1/05/2022	31/12/2022
59	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.	O-10	12	Emitir normas para regular las compras de baja cuantía. Revisar los cuadros comparativos de ofertas. Documentar el proceso de adjudicación correspondiente. Mejorar el procedimiento actual para bajas cuantías.	Media	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/05/2022	31/12/2022
60	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.	CN-2	16	Elaborar los nombramientos en el tiempo según el procedimiento vigente. Capacitar a los miembros de las juntas. Implementar Che Lista de conformación de expedientes.	Alta	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
61	Los procedimientos no son claros lo que ocasiona que los expedientes se conformen de acuerdo a los criterios de las personas involucradas.	CN-2	12	Actualizar los procedimientos de Baja cuantía, Oferta Electrónica, Cotización, Licitación. Implementar: Arrendamientos, Negociación entre Entidades Públicas, Casos de Excepción, entro otros.	Media	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/05/2022	31/12/2022
62	No se cumpla con la ejecución del PAC en los tiempos planificados, lo que afecta la programación de cuotas financieras y presupuestarias.	CN-2	20	Programar de manera adecuada las compras a realizar durante el año vigente. Llevar el control por unidad y promover la rendición de cuentas. Actualizar el procedimiento para la elaboración del Plan Anual de Compras.	Alta	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/05/2022	31/12/2022
63	Incumplimiento del plan de fiscalización o incapacidad de aumentar las fiscalizaciones por poco personal	O-13	6	Solicitar a través de memorándum la contratación de personal al Departamento de Recursos Humanos.	Baja	Internos: recurso humano y financiero	Jefe del Departamento de Fiscalización	15/02/2022	31/12/2022
64	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.	O-13	6	Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión de los Establecimientos de Hospedaje.	Baja	Internos: materiales, recurso humano y tecnológicos	Jefes del Departamento de Fiscalización	2/01/2022	31/12/2022
65	No existe un procedimiento dentro de la Ley Orgánica del INGUAT sobre el proceso de fiscalización.	CN-1	5		Baja	Internos: materiales, recurso humano y tecnológicos	Jefes del Departamento de Fiscalización	2/01/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
66	Emitir una resolución para establecimientos de hospedaje sin que hayan llenado formalmente los requisitos de inscripción ante el INGUAT.	O-13	8	Trasladar la información recabada por el Departamento de Fiscalización a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, para que sirva de soporte para la actualización de establecimientos de hospedaje, en el sistema e-INGUAT.	Baja	Internos: materiales, recurso humano y tecnológicos Externos: Registro Mercantil, plataforma SAT	Jefes del Departamento de Fiscalización	1/02/2022	31/12/2022
67	Sistemas informáticos desactualizados.	O-14	5	Desarrollar y/o actualizar cinco sistemas de acuerdo a la asignación presupuestaria y recurso humano.	Baja	Internos: financiero, recurso humano. Externos: contratación de servicios	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	1/05/2022	31/12/2022
68	Insuficientes recursos financieros para adquirir software y hardware para atender la demanda de los usuarios.	O-14	6	Elaborar memorándum dirigido al jefe del Departamento Financiero, para solicitar el presupuesto necesario para realizar la adquisición.	Baja	Internos: recurso humano, financieros	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	28/03/2022	30/11/2022
69	Personal transitorio e insuficiente en el Departamento de Tecnología de Información.	O-14	5	Solicitar por medio de memorándum al Departamento de RRHH el fortalecimiento del Departamento de Tecnología de Información con personal.	Baja	Internos: recurso humano, financieros	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	28/03/2022	31/12/2022
70	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	O-14	10	Elaborar Políticas Institucionales de Seguridad de la Información y gestionar su aprobación.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	28/03/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
	de Políticas Institucionales de Seguridad de la Información								
71	Insuficiente espacio físico para el resguardo de la información pública.	CN-1	3	Solicitar al Departamento Administrativo, ampliar el espacio que ocupa esta oficina y solicitar el mobiliario adecuado para el resguardo de la información, con el visto bueno del Director Administrativo Financiero.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe de la Unidad de Información Pública	1/04/2022	29/04/2022
72	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.	CN-1	2	Actualizar el formulario electrónico de solicitud de información. Informar al Departamento de Tecnología de Información, sobre este riesgo.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe de la Unidad de Información Pública	1/04/2022	31/05/2022
73	Incumplimiento en la entrega de información pública, debido a que no se localizan los documentos en el plazo establecido.	CN-1	4	Gestionar capacitación para los enlaces de cada dirección.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe de la Unidad de Información Pública	16/03/2022	29/04/2022
74	Que las unidades administrativas incumplan con presentar la información pública de oficio.	CN-1	2	Revisión de los procedimientos de la Unidad de Información Pública.	Baja	Internos: recurso humano	Jefe de la Unidad de Información Pública	15/04/2022	31/05/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
75	Los compromisos con instancias internacionales no cuentan con una oportuna gestión, por la carencia de una ruta de traslado de información técnica con mediación de la Unidad de Competitividad.	E-1	20	Elaborar el instrumento que oriente la comunicación con las instancias internacionales que apoyan la actividad turística.	Alta	Estudio de la experiencia en la articulación con instancias internacionales. Definición de la ruta de comunicación y documentación de la gestión técnica con áreas de INGUAT. Establecimiento de compromisos y su seguimiento.	Jefe Unidad de Competitividad.	1/05/2022	31/12/2022
76	No se cuenta con un Plan Operativo Anual integrado entre las unidades, secciones y departamentos con las Oficinas Regionales.	E-1	20	Construir el Plan Operativo Anual de manera conjunta con criterios técnicos y profesionales	Alta	Recurso financiero Recurso humano	Jefe Oficinas Regionales	1/05/2022	31/12/2022
77	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.	E-1	7	Identificar áreas turísticas en departamentos de mayor afluencia para la apertura de oficinas regionales, atención al visitante y verificación y registro, fortaleciendo el presupuesto de Oficinas Regionales. Adquisición de equipo y herramientas de trabajo para el personal de Oficinas Regionales.	Baja	Recurso Administrativo - financiero	Director de Desarrollo del Producto Turístico	1/05/2022	31/12/2022
78	Equipo de cómputo desactualizado afecta la productividad de la biblioteca del INGUAT.	O-6	13	Dotación de equipo actualizado.	Media	Actualización de equipo de cómputo	Jefe de CEDITUR.	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
79	La custodia y resguardo de los documentos en Archivo General realizada de manera deficiente e insegura lo que genera deterioro y posible pérdida de los mismos.	O-6	20	Contratar personal especializado.	Alta	Convocatoria de la plaza vacante Oficinista II existente en el Archivo	Jefe de CEDITUR.	1/05/2022	31/12/2022
80	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.	O-5	25	Brindar inducción sobre el tema de proyectos turísticos, a las nuevas autoridades (Dirección General y tres direcciones). Establecer un mecanismo administrativo que garantice la continuidad de los proyectos planificados para su ejecución.	Alta	Recursos humanos (máximas autoridades)	Jefe Unidad de Supervisión de Proyectos	1/05/2022	31/12/2022
81	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.	O-5	10	El Departamento Administrativo debe mejorar sus controles internos para agilizar la aprobación o no de las respectivas solicitudes de transporte. Rentar vehículos para cumplir con la comisión oficial. Utilización de transporte aéreo en los casos que corresponda.	Baja	Recursos humanos Vehículos	Jefe Unidad de Supervisión de Proyectos	1/05/2022	31/12/2022
82	La baja captación de fondos en la fuente 31 imposibilita ejecutar proyectos de facilidades turísticas mediante la modalidad de convenios de aportes	O-7	20	Solicitar a la DAF gestionar recaudación de fondos para la fuente 31 Contemplar proyectos en modalidad de convenios de aportes	Alta	Recursos financieros	Jefe Unidad de Cartera de Proyectos	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
	económicos con municipalidades del país.			económicos en el año 2023.					
83	No contar con el recurso humano especializado impide alcanzar con la totalidad de los objetivos de la sección de Patrimonio Natural.	O-5	10	Contratación de recurso humano especializado.	Baja	Recurso humano especializado	Jefatura Sección Patrimonio Natural	1/05/2022	31/12/2022
84	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.	O-5	3	Elaboración de protocolos de coordinación y participación en instancias técnicas de gestión interinstitucional. Establecer los roles institucionales en el territorio o sitio de interés para el desarrollo turístico.	Baja	Recurso humano interno	Jefatura Sección Patrimonio Natural	1/05/2022	31/12/2022
85	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.	O-5	25	El Departamento de Tecnología debe gestionar el debido soporte técnico y asignar al personal calificado para velar por el buen funcionamiento de los recursos tecnológicos de la institución.	Alta	Recurso humano, hardware y software	Jefe Sección de Estudios y Proyectos	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
86	Que los eventos y actividades culturales intangibles planificadas en la sección de Patrimonio Cultural no se ejecuten.	O-5-1	13	Creación de los medios necesarios para sensibilizar a la población sobre la protección y conservación del Patrimonio Cultural Intangible (material audiovisual, eventos culturales virtuales, entre otros).	Media	Recursos financieros y tecnológicos.	Jefe Sección Patrimonio Cultural.	1/05/2022	31/12/2022
87	Los procedimientos administrativos internos y externos retrasan o interrumpen la ejecución de las actividades o eventos culturales.	O-5-1	13	Revisión de leyes, normativas y procedimientos internos y externos para buscar la agilización de los trámites administrativos que permitan cumplir con los compromisos adquiridos. Capacitación a los proveedores para ayudarlos a cumplir con los requisitos para su contratación.	Media	Recursos humanos	Jefe Sección Patrimonio Cultural.	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
88	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.	O-1	5	Creación, revisión y aprobación de proyectos para la regulación de la inscripción y funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios turísticos. Reforma al Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo Decreto 1701 y sus Reformas.	Baja	Reforma de la Ley Orgánica del INGUAT Decreto 1701 del Congreso de la República y sus Reformas, es atribución del Congreso de la Republica. (Factor externo) y Departamento Jurídico del INGUAT para presentación de la propuesta de reforma al Congreso de la República.	Jefe del Departamento de Fomento Turístico	1/05/2022	31/12/2022
89	Por sus características no permite la automatización de nuevos procesos, lo que vulnera los datos y los reportes e informes no se apegan a las necesidades recurrentes y trazabilidad de datos y registros históricos.	O-3	7	La reingeniería de la herramienta de informática e-Inguat, con tecnologías que permitan su adaptación a los nuevos procesos, que presenten respaldo y seguridad para los datos y que puedan modificarse de acuerdo a nuevos requerimientos.	Baja	Departamento de Tecnología e Informática y el Departamento de Fomento Turístico.	Jefe del Departamento de Fomento Turístico	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
90	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.	O-5	20	En base a los requisitos establecidos en la norma vigente para el llenado del control de huéspedes, la mesa técnica definirá los controles necesarios de datos de información estadísticos, financieros y operacionales que se requieren para una herramienta electrónica eficiente; sustituyendo la autorización de controles manuales del registro de los huéspedes.	Alta	Personal para el desarrollo de la herramienta de informática.	Jefe del Departamento de Fomento Turístico	1/05/2022	31/12/2022
91	No contar con el recurso humano correspondiente impide alcanzar la totalidad de las metas, verificación del funcionamiento de empresas y actividades turísticas.	O-7	6	Contratación de personal para la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, para la verificación de Empresas Turísticas. Personal Itinerante para el trámite de inscripción para establecimientos de hospedaje, para la reducción del plazo establecido en el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje Acuerdo Gubernativo 1144-83.	Baja	Personal de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos del Departamento de Fomento Turístico.	Jefe Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	1/05/2022	31/12/2022
92	Ejecutar funciones sin procedimientos, no permite desarrollar las funciones con eficiencia y eficacia.	O-2	5	Revisión y aprobación de Normas y Procedimientos.	Baja	Se gestionara la revisión y aprobación Normas y Procedimientos ante las Jefaturas competentes y la Dirección General.	Jefe Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
93	Demora en la elaboración y firma de los contratos de capacitadores por diferentes criterios de las autoridades de turno.	O-2	4	Se solicitará al Departamento Jurídico la elaboración de un modelo de contrato para las capacitaciones el cual contenga los lineamientos y criterios establecidos para la reducción de tiempos para la contratación de docentes.	Baja	Personal del Departamento de Fomento Turístico, de la Sección de Formación Turística, Profesionales por contratar	Jefe de Formación Turística	1/05/2022	31/12/2022
94	Plataforma educativa virtual habilitada sin uso por no contar con recurso humano.	O-2	4	Contratación del administrador de la plataforma educativa virtual, por parte del departamento de RRHH o Tecnología.	Baja	Personal del Departamento de Fomento Turístico, de la Sección de Formación Turística, Personal del Departamento de Tecnologías de Información	Jefe del Departamento de Fomento / Jefe de la Sección de Formación Turística / Departamento de Tecnologías de Información	1/05/2022	31/12/2022
95	El personal enviado por la empresa turística que asiste a las capacitaciones para la obtención del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística no adquiera ni transmita el conocimiento para que dentro de la empresa se implementen los criterios establecidos en la norma, por no llenar el perfil.	O-3-1	3	Informar previamente al empresario el perfil del participante según el alcance y tema de la capacitación a fin que los conocimientos adquiridos sean implementados correctamente.	Baja	Personal de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, Personal de la Sección de Formación Turística, Jefatura del Departamento de Fomento Turístico y personal externo a contratar.	Jefe del Departamento de Fomento	1/05/2022	31/12/2022
96	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.	O-3-2	4	Elaboración de documentos y plantillas para definir la calidad del servicio para la obtención del distintivo.	Baja	Personal de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y personal designado por INTECAP.	Jefe de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.	1/05/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
97	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.	O-3-3	16	Firma de compromiso al momento de iniciar el proceso del Distintivo de Calidad para la no modificación o alteración de la información de la empresa prestadora del servicio.	Alta	Personal de del Departamento de Fomento y Jurídico, Personal Técnico de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Departamento de Tecnología y Personal de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, Sección de Cobros.	Jefe del Departamento de Fomento Turístico	1/05/2022	31/12/2022
98	Incumplimiento en la implementación de medidas sanitarias por los prestadores de servicios turísticos aumenta el riesgo de contagio de la COVID-19.	O-3-4	8	Verificaciones periódicas aleatorias a los prestadores de servicios turísticos.	Baja	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos a través del personal de supervisión.	Jefe Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.	1/05/2022	31/12/2022
99	Que en inteligencia de mercados no se logre alcanzar una muestra lo suficientemente representativa para la toma de decisiones.	O-6-2	8	Instructivo de criterios técnicos para realizar ajustes en los datos. Gestionar con otros departamentos para que las personas completen las encuestas.	Baja	Internos y Externos	Jefe de Investigación y Análisis de Mercadeos Jefe Departamento de Promoción u otro.	1/07/2022	31/12/2022
100	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.	O-6-3	7	Monitoreo periódico de los encuestadores. Informes de supervisiones del trabajo de campo. Notas técnicas al momento de tomar decisiones para contrarrestar la falta de datos.	Baja	Internos y Externos	Jefe de Investigación y Análisis de Mercadeos Jefe Departamento de Informática	1/07/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
101	La falta de información de fuentes primarias, problemas tecnológicos y cambio de metodología en la elaboración de indicadores, ocasiona retrasos en la distribución y divulgación de los boletines estadísticos de turismo.	O-6-4	1	Control de monitoreo de publicación de boletines en portal institucional.	Baja	Internos y Externos	Jefe de Investigación y Análisis de Mercadeos Jefe Departamento de Informática	1/07/2022	31/12/2022
102	Poca disponibilidad de recursos al momento de requerimientos de información en horarios inhábiles de oficina por parte de los visitantes.	O-7-1	1	Diseño e implementación de horarios de atención en base a visitación turística.	Baja	Personal de las delegaciones de información turística	Jefe de Asistencia Turística	1/1/2022	31/12/2022
103	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.	O-7-2	3	Implementar programa de revisión periódica del estado de los insumos, incluido la programación establecida para el mantenimiento preventivo y el cumplimiento del mismo.	Baja	Delegados de asistencia turística, Jefe de operaciones, Asistente Departamento Asistencia Turística	Jefe de Asistencia Turística	1/1/2022	31/12/2022
104	Insuficiente capacidad de atención de custodias y acompañamientos simultáneos.	O-7-3	3	Gestionar el aumento de estado de fuerza de custodios al Ministro de Gobernación.	Baja	DISETUR	Jefe de Asistencia Turística	1/1/2022	31/12/2022
105	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	O-8-2	3	Presentación de bases de proveedores actualizadas cada cuatrimestre.	Baja	RGAE	Jefe de Promoción y Publicidad	1/1/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
	promoción turística de Guatemala a nivel nacional e internacional.								
106	Recursos insuficientes para realizar una promoción internacional efectiva en los mercados prioritarios.	O-8-3	4	Presentación de bases de proveedores actualizadas cada cuatrimestre.	Baja	Base de datos proveedores	Jefe de Promoción y Publicidad	1/1/2022	31/12/2022
107	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.	O-8-4	1	Actualizar base de datos.	Baja	Base de datos	Jefe de Promoción y Publicidad	1/1/2022	31/12/2022
108	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.	O-8-5	3	Requisición de RRHH.	Baja	Internos y Externos	Jefe de Promoción y Publicidad	1/02/2022	31/12/2022

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
109	A nivel nacional existen pocos proveedores registrados en RGAE. A nivel nacional los eventos de cotización o licitación se declaren 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.	O-9-1	8	Solicitud de listado.	Baja	Comunicación con las entidades mencionadas	Jefe de Comercialización y Operaciones	1/01/2022	31/12/2022
110	Las gestiones de nuevas rutas y nuevas frecuencias no dependen del Instituto Guatemalteco de Turismo sino de la Dirección General de Aeronáutica Civil.	O-9-2	1	Listado de posibles proveedores.	Baja	Base de datos proveedores	Jefe de Comercialización y Operaciones	1/05/2022	31/12/2022
111	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.	O-9-3	1		Baja	Base de datos proveedores	Jefe de Comercialización y Operaciones	1/05/2022	31/12/2022

III. Mapa de Riesgos

Tabla No. 1.

TIPO DE OBJETIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Estratégicos	7	6%
Operativos	63	57%
Información	0	0%
Cumplimiento Normativo	41	37%
TOTAL	111	100%

Tabla No. 2

MAPA DE RIESGOS											
PROBABILIDAD Y SEVERIDAD											
Probabilidad	5	5	10	15	20	25	5				
	4	4	9	8	5	12	16	8	20	11	
	3	3	13	6	13	9	1	12	8	15	3
	2	2	9	4	6	8	10	6			
	1	1	10	2	3	4	5	10			
		1	2	3	4	5	Severidad				

Tabla No. 3

Situación Riesgo	Riesgos	Porcentaje
Tolerable	76	68%
Gestionable	11	10%
No tolerable	24	22%
Total	111	100%

Atentamente,

Integrantes de la Comisión Estratégica de Implementación –SINACIG-

Lcda. Rosa Consuelo Palacios, Técnico Profesional I

Del Departamento de Investigación de Mercados

Lcda. Nidia Maritza Jolomná Marín, Profesional por Contrato

Dirección de Mercadeo

Lcda. Karla Mirella López Mejía de Cordero, Profesional I

Departamento de Planeamiento Turístico

Lcda. Karin Siomara Santos Diéguez, Técnico Profesional por Contrato

Departamento de Fomento Turístico

Inga. Anna Paola Chamorro Botovchenco, Profesional por Contrato

Dirección Administrativa Financiera.

Lic. Luis Saulo Aifan García, Profesional por Contrato

Dirección Administrativa Financiera

Coordinador

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez

Director Administrativo Financiero



GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIANMATTEI

INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



**Arq. Anayansy Carolina
Rodríguez Castillo**
Directora general

Lic. Alejandro Ivan De León Aquino
Subdirector general

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
Director Administrativo Financiero

Lcda. Lourdes Carola Maldonado Fuentes
Directora de Mercadeo

Lcda. Ana Guadalupe Catalina Diéguez Solano
Directora del Desarrollo de Producto