

PLAN DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Entidad	Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
Período de evaluación	Ejercicio Fiscal 2023

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
1	Falta de personal para el cumplimiento al Plan Anual de Auditoría.	CN-1	3	Reiterar la solicitud al Departamento de Recursos Humanos para que gestione la contratación de personal.	Media	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	30/11/2023	
2	Falta de presentación de información de parte del auditado, en los plazos establecidos por la Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental	O-11	3	Analizar y priorizar el presupuesto asignado.	Media	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	31/12/2023	
3	Falta de presupuesto para la realización de las auditorías contempladas en el interior del país.	CN-1	1	Buscar alternativas de acuerdo a la necesidad.	Muy baja	Internos: recurso humano y financieros	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	30/04/2023	
4	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.	CN-1	2	Reiterar la solicitud al Departamento de Recursos Humanos para que gestione la contratación de personal.	Media	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	30/11/2023	
5	Que el Departamento Jurídico no cuente con todos los documentos legales, que se emiten por las unidades administrativas del INGUAT para su resguardo.	CN-1	3	Analizar y priorizar el presupuesto asignado.	Media	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	31/12/2023	
6	Poca cobertura de recurso humano para la prestación de servicios.	O-12	3	Reiterar la solicitud al Departamento de Recursos Humanos para que gestione la contratación de personal.	Media	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	30/11/2023	
7	Contar con los recursos financieros y humanos necesarios para avanzar en la implementación del Manual de Salud y Seguridad Ocupacional.	CN-1	5	Analizar y priorizar el presupuesto asignado.	Media	Internos: recurso humano	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	31/12/2023	
8	Capacidad insuficiente para salvaguardar los bienes de la Institución	CN-6	1	Buscar alternativas de acuerdo a la necesidad.	Muy baja	Internos: recurso humano y financieros	Jefe del Departamento Administrativo	1/02/2023	30/04/2023	
9	Interrupción del servicio de electricidad por no contar con una planta generadora de energía eléctrica.	O-13	25	Elevar evento de colización.	Muy alta	Internos: recurso humano y financieros	Jefe del Departamento Administrativo	15/01/2023	30/04/2023	
10	Salud física o mental afectada del recurso humano por no gozar vacaciones y tener más de 5 períodos acumulados	O-12	3	Emitir memorándums informando a las jefaturas del personal que está pendiente de tomar vacaciones.	Media	Internos: recursos humanos	Jefe de Acciones de Personal	3/01/2023	31/12/2023	
11	No cumplir con la normativa y falta de conocimiento del rendimiento del personal 011, por no poder realizar una evaluación del desempeño.	O-12	3	Implementar un instrumento de evaluación del personal 011 de confianza.	Media	Internos: recursos humanos	Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal	3/01/2023	31/12/2023	
12	Que los impuestos se paguen fuera del tiempo estipulado, lo que genera multas y sanciones para los responsables.	O-11	4	Elaborar el procedimiento para el pago de impuestos retenidos.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/01/2023	31/12/2023	
13	Que los expedientes no cuenten con toda la documentación de respaldo para efectuar el pago, lo que ocasiona rechazos.	O-11	4	Elaborar procedimientos en la Sección de caja y evaluar la implementación de Controles internos.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/01/2023	31/12/2023	
14	No se cuenta con estanterías para la colocación de expedientes en el espacio asignado.	O-11	12	Equipar espacio físico habilitado y realizar el traslado de la documentación respectiva.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/01/2023	31/12/2023	
15	Que no se puedan atender los compromisos inmediatos de la Institución.	E-3	1	Supervisión y revisión periódica de los recursos financieros.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Caja	1/01/2023	31/12/2023	
16	Poca productividad en la cobranza de impuestos.	O-11	12	Evaluar procedimientos vigentes y actualizarlos. Contratar el servicio de notificaciones u otra alternativa. Ejercer la supervisión constante. Solicitar actualización de la base de datos de Registro.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Cobros	1/01/2023	31/12/2023	
17	Inconvenientes en el registro y en la presentación correcta y oportuna los ingresos peribidos, derivado de la temporalidad de traslado de información de las entidades bancarias.	CN-5	3	Evaluar procedimiento y actualizar. Requerir a TI los cambios en el Sistema. Coordinar con las entidades bancarias el traslado de la documentación que soporta los ingresos.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Cobros	1/01/2023	31/12/2023	

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
18	El dinero recaudado puede ser objeto de robo u otros ilícitos cuando se traslada al banco autorizado.	CN-6	6	Contratar servicio de traslado de valores. Implementar proceso de cobro y traslado de valores en el Castillo de San Felipe de Lara.	Baja	Externos: Empresa que preste el servicio de transporte de valores.	Jefe de Cobros	1/01/2023	31/12/2023	
19	Los proveedores en un porcentaje considerable requieren que se entreguen a 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	12	Apertura cuenta bancaria monetaria para cada Caja Chica. Realizar transferencia electrónica para el reintegro y o liquidaciones de fondos.	Alta	Externos: Banco del sistema financiero. Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/01/2023	31/12/2023	
20	Que los cheques de reintegro emitidos a personal 029 puedan ser extraviados.	CN-1	9	Establecer normativa para el registro de los reintegros. Evaluar la posibilidad de implementar el procedimiento.	Media	Externo: Banco del sistema financiero, comisiones bancarias. Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/01/2023	31/12/2023	
21	Que no se publiquen correctamente en el sistema Guatecompras e incumplan con el tiempo establecido en la normativa legal correspondiente.	CN-1	6	Revisar las publicaciones realizadas en Guatecompras.	Baja		Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/01/2023	31/12/2023	
22	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	12	Solicitar a TI que se adicione en el Sistema informático la elaboración de cheques del Fondo Rotativo o Evaluar otra forma alternativa.	Alta	Externos: Programador y desarrollador de software. Internos: Personal de Tecnologías de la Información.	Encargado Fondo Rotativo Institucional	1/01/2023	31/12/2023	
23	Que la liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos no se realice en el tiempo establecido en el reglamento respectivo.	CN-4	9	Llevar control auxiliar de los viáticos asignados para que efectúen la liquidación conforme la normativa vigente. Actualizar la normativa interna establecida para el efecto (Circular y procedimientos).	Medio	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo de Viáticos	1/01/2023	31/12/2023	
24	Nombramientos con fecha que difiere con las fecha en que se efectuó la comisión.	CN-4	9	Evaluar el procedimiento y actualizar el mismo.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado Fondo de Viáticos	1/01/2023	31/12/2023	
25	Movimientos internos del presupuesto asignado de parte de las unidades de la Institución, lo cual ocasiona mala praxis a la hora de ejecutar los mismos.	CN-1	6	Capacitar al personal y evaluar el procedimiento actual.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Presupuesto	1/01/2023	31/12/2023	
26	Falta de planificación en las compras lo que implica realizar diversas modificaciones presupuestarias.	CN-1	6	Supervisión y evaluación de los procedimientos vigentes.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Presupuesto	1/01/2023	31/12/2023	
27	Que se asigne un reglón presupuestario incorrecto al momento de comprometer el gasto a realizar.	CN-1	6	Unificar criterios para la clasificación del gasto. Evaluación constante.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Presupuesto	1/01/2023	31/12/2023	
28	No presentar el anteproyecto de presupuesto en la fecha estipulada, según la Ley Orgánica del Presupuesto.	CN-1	4	Supervisión y evaluación de los procedimientos vigentes.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Presupuesto	1/01/2023	31/12/2023	
29	Que en depuración del inventario se encuentren bienes ingresados dos veces, con las mismas características, valor, entre otros.	O-11	12	Revisar las operaciones previo a aprobar bienes en los Sistemas. Llevar controles auxiliares.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado de Inventarios	1/01/2023	31/12/2023	
30	Que se reciban 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	9	Revisión de expedientes (Visa). Evaluar la posibilidad de implementar el procedimiento de revisión de expedientes.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Contabilidad	1/01/2023	31/12/2023	
31	No registrar los ingresos de forma correcta.	O-11	9	Elaborar el procedimiento para el registro de ingresos. Evaluar la posibilidad de implementar políticas para el registro de ingresos.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Contabilidad	1/01/2023	31/12/2023	
32	Que la entidad bancaria no realice el registro bancario en tiempo.	O-11	2	Supervisión y revisión periódica de las conciliaciones bancarias. Evaluar la posibilidad de generar política al respecto.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Contabilidad	1/01/2023	31/12/2023	
33	Que la rendición de cuentas (caja fiscal) no se realice en la fecha estipulada.	O-11	6	Supervisión y revisión periódica de las cajas fiscales. Evaluar la posibilidad de generar política al respecto.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Contabilidad	1/01/2023	31/12/2023	

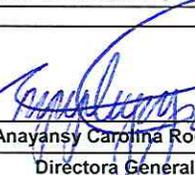
No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
34	Que las certificaciones contables se emitan extemporáneamente.	O-11	6	Mejorar el formato de Certificación Contable. Supervisión y revisión constante para no acumular expedientes.	Media	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Contabilidad	1/01/2023	31/12/2023	
35	Bienes no registrados en SICOIN, lo que no permite contar con información actualizada del Inventario de activos fijos de la Institución.	CN-4	12	Levantar actas administrativas de los bienes registrados en libros y que están físicamente. Realizar la incorporación masiva de bienes. Continuar con la depuración del inventario conforme el Plan de Trabajo.	Alta	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado de Inventarios	1/01/2023	31/12/2023	
36	No presentar en la fecha establecida el Informe Anual de Inventarios del INGUAT a la Dirección de Contabilidad del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas.	CN-4	6	Supervisión y evaluación del procedimiento vigente. Revisión del informe previo al envío del mismo.	Baja	Internos: Materiales, equipo de cómputo, otros	Encargado de Inventarios	1/01/2023	31/12/2023	
37	Que los bienes (activos fijos) tengan diferentes códigos que lo identifican.	O-11	12	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	1/01/2023	31/12/2023	
38	Que los expedientes no estén respaldados con la documentación respectiva.	O-11	12	Emitir normas para regular la compra 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	1/01/2023	31/12/2023	
39	Que las juntas nombradas en los eventos no dispongan de las bases y la inducción correspondiente.	CN-2	12	Elaborar lo nombramientos en el tiempo según el procedimiento vigente. Capacitar a los miembros de las juntas. Implementar Check List de conformación de expedientes.	Alta	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/01/2023	31/12/2023	
40	Que los procedimientos para la adquisición de bienes, insumos y contratación de servicios no estén acordes a la normativa vigente.	CN-2	12	Actualizar: procedimientos de Baja cuantía, Oferta Electrónica, Cotización, Licitación. Implementar: procedimientos de arrendamientos, Negociación entre Entidades Públicas, Casos de Excepción, servicios básicos, contrato abierto.	Media	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/01/2023	31/12/2023	
41	Que no se cumpla con la ejecución del PAC en los tiempos planificados, lo que afecta la programación de cuotas financieras y presupuestarias.	CN-2	12	Dar seguimiento para que las unidades administrativas programen de manera adecuada las compras a realizar durante el año vigente. Llevar el control por unidad administrativa. Actualizar el procedimiento para la elaboración y actualización del Plan Anual de Compras.	Alta	Internos: Personal, materiales, equipo de cómputo, otros	Jefe de Compras	1/01/2023	31/12/2023	
42	Incumplimiento del plan anual de fiscalización por poco personal	O-14	2	Solicitar la contratación de personal al Departamento de Recursos Humanos.	Baja	Internos: recurso humano y financiero	Jefe del Departamento de Fiscalización	3/01/2023	30/11/2023	
43	Que las fiscalizaciones a los establecimientos de hospedaje y líneas aéreas no se puedan realizar, debido a que no están actualizados en la base de datos del e-Inguaat.	O-14	4	Verificar previamente en el e-INGUAT los establecimientos de hospedaje y líneas aéreas.	Alta	Internos: recurso humano y financiero	Jefe del Departamento de Fiscalización	3/01/2023	29/12/2023	
44	Incumplimiento del plan anual de fiscalización por insuficiente disponibilidad de vehículos y/o pilotos.	O-14	8	Verificar previamente con la Sección de transportes sobre la disponibilidad de vehículos y pilotos.	Alta	Internos: recurso humano y financiero	Jefe del Departamento de Fiscalización	3/01/2023	29/12/2023	
45	Los usuarios no pueden pagar el impuesto del 10% sobre hospedaje en línea	O-15	4	Elaborar un sistema de pago en línea. Firma de convenios con los bancos	Media	Recursos Internos: recurso humano y presupuesto. Recursos externos: firma de convenio(s)	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	3/01/2023	31/12/2023	
46	Falta de un sistema de cobro automatizado por el ingreso de visitantes en el Castillo de San Felipe de Lara, Izabal y en el Museo de Paleontología y Arqueología "Roberto Woolfolk Saravia" en Zacapa.	O-15	10	Elaborar un sistema de cobro automatizado. Firma de convenio con el (los) banco(s) que realice el cobro en el Castillo de San Felipe y en el Museo de Paleontología y Arqueología "Woolfolk Saravia"	Alta	Recursos Internos: recurso humano y presupuesto. Recursos externos: firma de convenio(s)	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	3/01/2023	31/12/2023	
47	Daño en servidores por insuficiente sistema de aire de precisión.	O-15	8	Adquisición de un sistema de aire de precisión.	Alta	Recursos Internos: presupuesto.	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	3/01/2023	31/12/2023	

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
48	Falta de control de mitigación contra incendios en el centro de datos.	O-15	4	Adquisición de un sistema de control de mitigación contra incendios.	Baja	Recursos Internos: presupuesto.	Jefe del Departamento de Tecnología de Información	3/01/2023	31/12/2023	
49	Insuficiente espacio físico para el resguardo de la información pública.	CN-8	3	Solicitar al Departamento Administrativo, ampliar el espacio que ocupa esta oficina, con el visto bueno del Director Administrativo Financiero.	Media	Internos: recurso humano	Jefe de la Unidad de Información Pública	3/01/2023	28/02/2023	
50	Incumplir con el monitoreo y evaluación de los programas del Plan Maestro de Turismo Sostenible por no disponer de una metodología adecuada que defina la ruta de trabajo.	E-1	20	Definición de procedimientos de la unidad de competitividad, priorización y documentación según plan de trabajo.	Muy alta	Asesor del área y apoyo de la Unidad de planificación para plantillas y revisiones.	Director de Desarrollo del Producto Turístico.	1/01/2023	31/08/2023	
51	La atención no llega a suficientes usuarios, por la capacidad instalada de las oficinas regionales y subregionales.	E-1	5	Apertura de oficina regional en Huehuetenango, atención al visitante y verificación y registro. Dotación de equipo y herramientas de trabajo para el personal de Oficinas Regionales.	Alta	Apoyo del Departamento de Tecnología de Información para la dotación de equipo.	Jefe de Oficinas Regionales	1/03/2023	31/12/2023	
52	Brindar servicios con diferentes criterios en las Oficinas Regionales y Subregionales.	E-1	7	Definición de procedimientos de oficinas regionales, priorización y documentación según plan de trabajo.	Alta	Personal del área y apoyo de la Unidad de planificación para plantillas y revisiones.	Jefe de Oficinas Regionales	1/01/2023	31/08/2023	
53	Deterioro y posible pérdida de documentos en el Archivo General, por condiciones inadecuadas para su resguardo.	O-6	20	Readecuar espacio físico y mantenimiento para evitar humedad. Establecer pasos para depuración según aplique.	Alta	Apoyo del jefe del Departamento Administrativo para la readecuación de espacios y del Departamento Jurídico para las normas de depuración.	Jefe de CEDITUR	1/03/2023	31/12/2023	
54	Brindar servicios con diferentes criterios en la atención de usuarios del archivo general y biblioteca	E-1	7	Definición de procedimientos de biblioteca y revisión de los procedimientos de la Sección de Archivo, priorización y documentación según plan de trabajo.	Alta	Personal del área y apoyo de la Unidad de planificación para plantillas y revisiones.	Jefe de CEDITUR	1/01/2023	31/08/2023	
55	Cultura institucional sin condiciones para la innovación.	O-5	10	Actividades de socialización, capacitación y sensibilización. Seguimiento a los formularios enviados con memorando de Subdirección, para recoger ideas de innovación e información de los eventos internacionales con información de ideas y buenas prácticas observadas	Alta	Personal del área y de recursos humanos para las capacitaciones y de comunicación para elaborar el material.	Técnico profesional de Innovación	1/03/2023	31/12/2023	
56	Tener un portafolio de innovación desactualizado.	O-5	8	Dar seguimiento a proyectos de innovación ejecutados por las áreas conforme al POA y otros instrumentos de planificación, con reuniones para pedir la incorporación al portafolio.	Alta	Apoyo de la Unidad de planificación a través de los enlaces de esta dirección para cotejar el POA y otros instrumentos de planificación.	Técnico profesional de innovación	1/02/2023	31/12/2023	
57	No contar con la última versión del software del Sistema de Información Geográfico Turístico (SIGTUR).	O-5	3	Coordinación con el departamento de tecnología y compras.	Media	Recurso humano	Jefe del Departamento de Planeamiento	3/01/2023	31/12/2023	
58	Recibir solicitudes para 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.	O-5	2	Se realizarán mesas técnicas donde se convoquen a las instituciones involucradas y así generar responsabilidades.	Baja	Recurso humano	Jefe de la Sección de Patrimonio Natural	3/01/2023	31/12/2023	
59	No se pueden ejecutar proyectos de facilidades turísticas mediante la modalidad de convenios de aportes económicos con municipalidades del país, debido a la baja captación de fondos en la fuente 31.	O-7	6	Generar solicitud para el aporte económico en dicha fuente.	Media	Recurso financiero	Jefe de Planeamiento	3/01/2023	31/12/2023	
60	Que los eventos y actividades culturales intangibles planificadas en la sección de Patrimonio Cultural no se ejecuten.	O-5	13	Calendario anual de costumbres y tradiciones. Mecanismo de recepción y respuesta del apoyo requerido.	Muy alta	Recursos humano	Jefe de Patrimonio Cultural	3/01/2023	31/12/2023	
61	Los procedimientos administrativos internos y externos retrasan o interrumpen la ejecución de las actividades o eventos culturales.	O-5	13	Definición de procedimientos de patrimonio cultural y natural, priorización y documentación según plan de trabajo.	Muy alta	Recurso humano	Jefe de Patrimonio Cultural	3/01/2023	31/12/2023	
62	Atraso en la liquidación a proveedores.	O-5	6	Realizar el procedimiento donde se determine un tiempo límite para la presentación de expedientes.	Media	Recurso humano	Jefe del Departamento de Planeamiento	3/01/2023	31/12/2023	
63	Señalización vial turística en mal estado.	O-5	1	Supervisiones periódicas de señales instaladas.	Baja	Recurso humano	Jefe del Departamento de Planeamiento	3/01/2023	31/12/2023	

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
64	Deficiencia en los procesos de la supervisión de proyectos de infraestructura.	O-5	3	Se realizarán reuniones con el personal involucrado para brindar opiniones, observaciones y carencias que podrían afectar en la supervisión, obteniendo un plan de contingencia.	Baja	Recurso humano	Jefe Unidad de Supervisión	3/01/2023	31/12/2023	
65	No contar con la normativa legal vigente y actualizada que regule la inscripción y funcionamiento de Establecimientos de Hospedaje, Transporte Turístico Terrestre, Agencias de Viajes y Guías de Turistas, no permite la coerción sancionatoria, suspensión temporal y/o cancelación definitiva de los malos prestadores de servicios turísticos.	CN-1	8	Dar seguimiento a la elaboración de Propuestas de Reglamentos para Agencias de Viajes y posteriormente con la propuesta de Reglamento para Guías de Turistas; buscando que ambos se conviertan en Acuerdo Gubernativo.	Muy alta	Profesionales y técnicos de la Sección de Registro, con el apoyo del Departamento Jurídico	Jefe del Departamento de Fomento Turístico/ Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos/ Jefe del Departamento Jurídico.	1/01/2023	15/12/2023	
66	Falta de automatización de procesos internos en la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticas	CN-4	10	Elaborar procedimientos de establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, transporte turístico terrestre y academias de español.	Alta	Profesionales y técnicos de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	1/01/2023	15/12/2023	
67	Deficiente gestión documental moderna, centralizada y eficiente en el control y manejo de archivo físico de los documentos de las empresas prestadoras de servicios turísticos.	O-1	9	Realizar la revisión documental para verificar que la información que consta en el expediente físico sea digitalizada (imágenes) y que la misma coincida al 100% en los registros de Base de Datos.	Media	Técnicos de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	1/01/2023	15/12/2023	
68	Insuficiente personal de campo para el cumplimiento de verificaciones para la inscripción de los establecimientos de hospedaje.	O-1	8	Inspecciones móviles o digitales para alcanzar el cumplimiento de inscripción. Modificación del artículo 12 de Reglamento para Establecimientos de Hospedajes Acuerdo Gubernativo 1144-83	Muy alta	Apoyo con el Departamento de Recursos Humanos	Jefe del Departamento de Fomento Turístico / Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos/ Jefe del Departamento de Recursos Humanos	1/01/2023	15/12/2023	
69	Datos, reportes e informes que emite el sistema e-INGUAT, no se apegan a las necesidades, trazabilidad de datos y registros históricos.	O-15	8	Revisión de la herramienta eINGUAT basada en su funcionamiento actual para la implementación de interfaces basadas en los nuevos procedimientos y requerimientos de los usuarios. Revisión de digitación de datos.	Alta	Apoyo con el Departamento de Tecnología de la Información	Jefe del Departamento de Tecnología de Información / Jefe del Departamento de Fomento Turístico/ Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	1/01/2023	15/12/2023	
70	Actualmente se autorizan libros para el control de huéspedes de forma manual en oficinas regionales, dificultando la obtención del mismo en los departamentos y tiempo invertido por el usuario para obtener la etiqueta de autorización.	O-15	8	Se está trabajando la iniciativa de gestionar las etiquetas de los libros de registro en formato PDF para su descarga.	Alta	Apoyo con el Departamento de Tecnología de la Información	Jefe del Departamento de Tecnología de Información / Jefe del Departamento de Fomento Turístico/ Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	1/01/2023	15/12/2023	
71	No se cuenta con un control en línea en el INGUAT para verificar la ocupación de habitaciones, registro de pagos y aplicación de tarifas autorizadas en los establecimientos de hospedaje.	O-15	8	Diseño e implementación de una herramienta de software (Libro Electrónico de Huéspedes y Visitantes) que permita a los usuarios hoteleros el registro web de sus ocupaciones, generando una estadística en tiempo real del movimiento de turistas alojados en los distintos destinos del país.	Alta	Apoyo con el Departamento de Tecnología de la Información	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información / Jefatura del Departamento de Fomento Turístico/ Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.	1/01/2023	15/12/2023	
72	No contar con una herramienta informática para gestión de campo, provoca que los tiempos en los procesos de inscripción de los establecimientos de hospedaje se retrasen y continúen clasificados a criterio personal de campo y no del criterio normativo.	O-15	20	Realizar revisión documental para la verificación de la información que consta en el expediente físico, sea digitalizado (imágenes) y que la misma coincida al 100% en los registros de la base de datos.	Alta	Apoyo con el Departamento de Tecnología de la Información	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información / Jefatura del Departamento de Fomento Turístico/ Jefe de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.	1/01/2023	15/12/2023	
73	Incumplimiento de metas anuales de ejecución	O-2	8	Implementar un control en Excel de tiempos de Procesos de contratación de Capacitadores 2023.	Alta	Elaboración y firma de contratos de capacitadores	Jefe de la Sección de Formación Turística	1/01/2023	15/12/2023	
74	Plataforma educativa virtual sin uso, por falta de un administrador	O-2	6	Contratación de personal que administre la plataforma educativa virtual.	Media	Contratación del administrador de la plataforma virtual educativa	Jefe del Departamento de Fomento Turístico/Jefe de la Sección de Formación Turística/Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	1/01/2023	15/12/2023	

No.	Riesgo	Ref. Tipo Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
75	Falta de documento técnico con los lineamientos y regulaciones (responsabilidades adquiridas, uso de marca, obligaciones, etc) para las empresas acreedoras del Sello Q.	O-3	3	Elaborar, aprobar e implementar las regulaciones para empresas acreedoras del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q, por Acuerdo de Dirección General de INGUAT.	Baja	Apoyo del Departamento Jurídico	Jefe de la Calidad y Sostenibilidad Turística.	1/01/2023	15/12/2023	
76	Que en inteligencia de mercados no se logre alcanzar una muestra lo suficientemente representativa para la toma de decisiones.	O-7	8	Consultoría para la CSTG. Capacitación de personal que pasa encuestas en fronteras.	Alta	Recursos Internos	Jefe del Departamento de Investigación y Análisis de Mercados	1/03/2023	31/12/2023	
77	Evidencias incompletas de servicios prestados al INGUAT, para realizar los pagos correspondientes de promoción.	O-9	4	Seguimiento a la ejecución de las contrataciones para la recepción de evidencias.	Alta	Recursos Internos	Jefe del Departamento de Promoción y Publicidad	2/01/2023	31/12/2023	
78	Insuficiente información para la correcta, eficaz y eficiente divulgación y comercialización del destino turístico.	O-10	6	Alianzas estratégicas interinstitucionales con sector público-privado Información que genere el Departamento de Inv. y Análisis de Mercados.	Media	Recursos Internos	Jefe del Departamento de Operación y Comercialización	2/01/2023	31/12/2023	
79	Utilizar procedimientos desactualizados o no contar con procedimientos	O-11	3	Actualizar o elaborar procedimientos internos.	Media	Recursos Internos	Jefe del Departamento de Promoción y Publicidad, Jefe del Departamento de Operación y Comercialización y Jefe del Departamento de Asistencia Turística	1/02/2023	31/12/2023	
80	No contar con un Manual para Gestión de Crisis	O-8	6	Elaborar el manual de gestión de crisis.	Media	Recursos Internos	Jefe del Departamento de Asistencia Turística	1/05/2023	31/12/2023	

Conclusión: se identificaron 80 riesgos, de los cuales 3 están vinculados a objetivos estratégicos, 50 a objetivos operativos y 27 a objetivos de cumplimiento normativo; con respecto a la tolerancia al riesgo, de los 80 riesgos identificados, 36 se identifican como tolerables (45.00 %), por lo que los controles vigentes son eficientes; 27 riesgos son gestionables (33.75 %), de manera que es importante evaluar los controles y procesos actuales para mejorarlos o implementar nuevos; y, 17 riesgos se definen como no tolerables (21.25 %), 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.

Firma	
Nombre del Responsable	Arquitecta Anayansy Carolina Rodríguez Castillo
Puesto	Directora General

