

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

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

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

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Evaluación		Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones	
						Probabilidad	Severidad						
1	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Incumplimiento al PAA	Falta de personal para el cumplimiento al Plan Anual de Auditoría -PAA-	2	4	8	3	3	Seguimiento a la contratación del personal para Auditoría Interna.		
2	Operativo	O-11	Auditoría Interna	Limitaciones en el alcance de Auditoría	Falta de presentación de información de parte del auditado, en los plazos establecidos por la Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental	2	4	8	3	3	Darle cumplimiento al numeral 20 de la Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental, en lo referente a la entrega de información en los plazos indicados a la Auditoría Interna.		
3	Cumplimiento normativo	CN-1	Auditoría Interna	Falta de presupuesto para realizar auditorías	Falta de presupuesto para la realización de las auditorías contempladas en el interior del país.	1	3	3	3	1	Adecuada administración de los fondos asignados a Auditoría Interna		
4	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.	2	3	6	3	2	Revisar los contratos y resoluciones de aprobación de contratos previo a que sean firmados.		
5	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 unidades administrativas del INGUAT para su resguardo.	4	2	8	3	3			
6	Operativo	O-12	Secciones de Transportes, Mantenimiento y Almacén General y Unidad de Prevención de Riesgos	Gestión del recurso humano.	Poca cobertura de recurso humano para la prestación de servicios.	2	4	8	3	3	Buscar alternativas de acuerdo a la necesidad.		
7	Cumplimiento normativo	CN-1	Departamento Administrativo	Salud y seguridad ocupacional.	Contar con los recursos financieros y humanos necesarios para avanzar en la implementación del Manual de Salud y Seguridad Ocupacional.	3	3	9	2	5			
8	Cumplimiento normativo	CN-6	Departamento Administrativo	Salvaguardar los bienes de la Institución.	Capacidad insuficiente para salvaguardar los bienes de la Institución	1	1	1	1	1	1	Buscar alternativas de acuerdo a la necesidad.	
9	Operativo	O-13	Departamento Administrativo	Energía eléctrica para suministro de la institución.	Interrupción del servicio de electricidad por no contar con una planta generadora de energía eléctrica.	5	5	25	1	25			
10	Operativo	O-12	Departamento de Recursos Humanos / Acciones de Personal	Personal con más de 5 períodos de vacaciones sin gozar	Salud física o mental afectada del recurso humano por no gozar vacaciones y tener más de 5 períodos acumulados	5	2	10	3	3	El Departamento de Recursos Humanos solicita por escrito la programación de vacaciones a las jefaturas del personal.		
11	Operativo	O-12	Departamento de Recursos Humanos / Reclutamiento y Selección de Personal	Evaluación del desempeño personal 011	No cumplir con la normativa y falta de conocimiento del rendimiento del personal 011, por no poder realizar una evaluación del desempeño.	4	2	8	3	3			
12	Operativo	O-11	Sección de Caja	Pago de Impuestos.	Que los impuestos se paguen fuera del tiempo estipulado, lo que genera multas y sanciones para los responsables.	2	2	4	1	4	Programación de pagos y revisiones aritméticas.		
13	Operativo	O-11	Sección de Caja	Expedientes de compras, pago de sueldos y salarios, honorarios, prestaciones y otros compromisos.	Que los expedientes no cuenten con toda la documentación de respaldo para efectuar el pago, lo que ocasiona rechazos.	2	2	4	1	4	Revisión general a los expedientes y revisión de cálculos aritméticos.		
14	Operativo	O-11	Sección de Caja	Archivo y resguardo de documentos.	No se cuenta con estanterías para la colocación de expedientes en el espacio asignado.	3	4	12	1	12	Resguardo de expedientes en cajas y se colocan en estanterías ubicadas en las oficinas que dispone la Sección de Caja. Se cuenta con espacio físico.	La oficina funciona como archivo.	
15	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.		
16	Operativo	O-11	Sección de Cobros	Cobranza.	Poca productividad en la cobranza de impuestos.	4	3	12	1	12	Procedimientos para la cobranza aprobados. Notificaciones a los diferentes establecimientos vía correo electrónico y a través de notas.		
17	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	Software financiero e-Inguat. Formas autorizadas por Contraloría General de Cuentas. Convenios con las diferentes entidades bancarias. Procedimiento para el registro y control de los ingresos institucionales.		

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Evaluación		Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control Interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
						Probabilidad	Severidad					
18	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 cuando se traslada al banco autorizado.	2	3	6	1	6	Contrato vigente con entidad autorizada para el traslado de fondos (ingresos) del Castillo de San Felipe al Banco.	
19	Cumplimiento normativo	CN-1	Fondo Rotativo Institucional	Cheques emitidos por Fondos Fijos (cajas chicas) en el interior y reintegros por liquidación.	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.	3	4	12	1	12	Notas con visto bueno del Jefe del Departamento Financiero y/o Director Administrativo Financiero.	
20	Cumplimiento normativo	CN-1	Fondo Rotativo Institucional	Cheques por reintegros a personal 029.	Que los cheques de reintegro emitidos a personal 029 puedan ser extraviados.	3	3	9	1	9	Notas con visto bueno del Jefe del Departamento Financiero y/o Director Administrativo Financiero.	
21	Cumplimiento normativo	CN-1	Unidad de Fondo Rotativo Institucional	Publicación de facturas y/o recibos que amparan los gastos en Guatecompras.	Que no se publiquen correctamente en el sistema Guatecompras e incumplan con el tiempo establecido en la normativa legal correspondiente.	3	2	6	1	6	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.	
22	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.	4	3	12	1	12	Verificación de datos. Sistema de Gestión Financiera. Procedimiento aprobado.	El sistema falla constantemente
23	Cumplimiento normativo	CN-4	Fondo de Viáticos	Anticipo y liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos.	Que la liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos no se realice en el tiempo establecido en el reglamento respectivo.	3	3	9	1	9	Procedimiento de Viáticos y Procedimiento de Reconocimiento de Gastos. Sistema para el control y registro de viáticos y reconocimiento de gastos.	
24	Cumplimiento normativo	CN-4	Fondo de Viáticos	Nombramientos para comisiones oficiales en el interior y exterior del país.	Nombramientos con fecha que difiere con las fechas en que se efectuó la comisión.	3	3	9	1	9	Revisión de Anticipo de viáticos y expediente completo al momento de la Liquidación.	
25	Cumplimiento normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Presupuesto asignado a las unidades.	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.	3	4	12	2	6	Plan Anual de Compras. Procedimientos aprobados en la Sección de Presupuesto.	
26	Cumplimiento normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Modificaciones Presupuestarias	Falta de planificación en las compras lo que implica realizar diversas modificaciones presupuestarias.	2	3	6	1	6	Procedimiento para realizar modificaciones presupuestarias aprobado. Controles auxiliares de las asignaciones presupuestarias.	
27	Cumplimiento normativo	CN-1	Sección de Presupuesto	Asignación de renglones presupuestarios.	Que se asigne un renglón presupuestario incorrecto al momento de comprometer el gasto a realizar.	3	4	12	2	6	Criterio personal y experiencia de los responsables.	
28	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.	2	2	4	1	4	Procedimiento para la formulación y presentación del anteproyecto de presupuesto. Sistema interno para la formulación, SIGES y SICOIN.	
29	Operativo	O-11	Inventarios	Duplicidad de bienes en el Libro de Inventarios.	Que en depuración del inventario se encuentren bienes ingresados dos veces, con las mismas características, valor, entre otros.	3	4	12	1	12	Revisión del libro de inventarios con facturas, para corroborar los bienes adquiridos en años anteriores al 2019. Controles auxiliares en hojas electrónicas. Tarjetas de Responsabilidad.	
30	Cumplimiento normativo	CN-4	Sección de Contabilidad.	Revisión de expedientes para pago.	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).	3	3	9	1	9	Unidad de visa de expedientes.	
31	Operativo	O-11	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	
32	Operativo	O-11	Sección de Contabilidad.	Conciliaciones Bancarias	Que la entidad bancaria no realice el registro bancario en tiempo.	2	2	4	2	2	Estados de cuenta. Conciliación bancaria y reportes del SICOIN. Libros autorizados por Contraloría General de Cuentas.	
33	Operativo	O-11	Sección de Contabilidad.	Caja Fiscal	Que la rendición de cuentas (caja fiscal) no se realice en la fecha estipulada.	3	4	12	2	6	Control formas oficiales (Almacén, Caja, Cobros), Recordatorios mensuales para el traslado de la información. Sistema de Gestión -SIGES-	
34	Operativo	O-11	Sección de Contabilidad.	Certificaciones Contables por deuda de Hoteles.	Que las certificaciones contables se emitan extemporáneamente.	2	3	6	1	6	Revisión de información con expediente. Se agiliza los expedientes.	
35	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.	3	4	12	1	12	Libro de Inventarios. Reportes, Inventarios físicos periódicos. Base de datos en hojas electrónicas. Procedimiento para la toma de inventarios físico. Módulo de Inventarios SICOIN.	

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Evaluación		Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
						Probabilidad	Severidad					
36	Cumplimiento normativo	CN-4	Inventarios	Informe Anual de Inventarios.	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.	2	3	6	1	6	Procedimiento para la toma física de inventarios, Reportes, Libro de inventarios, Módulo de Inventarios SICOIN, Tarjetas de Responsabilidad.	
37	Operativo	O-11	Inventarios	Códigos de bienes (Activos Fijos) del Inventario.	Que los bienes (activos fijos) tengan diferentes códigos que lo identifican.	3	4	12	1	12	Inventario físico, Control de los bienes en reportes auxiliares, Cotejo de bienes físicos con registros del libro de inventarios.	Continuar la depuración de conformidad al plan de trabajo elaborado para el efecto y que corresponde al presente ejercicio fiscal.
38	Operativo	O-11	Sección de Compras	Compras de baja cuantía.	Que los expedientes no estén respaldados con la documentación respectiva.	3	4	12	1	12	Procedimiento de compras de baja cuantía, Sistema de Gestión para la elaboración de solicitudes de compra, Reportes auxiliares para el control de las compras.	Actualizar los procedimientos vigentes.
39	Cumplimiento normativo	CN-2	Sección de Compras	Nombramientos de Juntas de Cotización y Licitación, y Comisión Receptora y Liquidadora.	Que las juntas nombradas en los eventos no dispongan de las bases y la inducción correspondiente.	3	4	12	1	12	Procedimiento de Cotización y Licitación.	Actualizar el procedimiento, Mejorar la comunicación entre la diferentes unidades que solicitan los nombramientos de juntas.
40	Cumplimiento normativo	CN-2	Sección de Compras	Actualización de procedimientos de contrataciones y adquisiciones.	Que los procedimientos para la adquisición de bienes, insumos y contratación de servicios no estén acordes a la normativa vigente.	3	4	12	1	12	Procedimiento de Baja Cuantía, Oferta Electrónica, Cotización y Licitación, Plan Anual de Compras.	Actualización de procedimientos.
41	Cumplimiento normativo	CN-2	Sección de Compras	Modificaciones al Plan Anual de Compras.	Que no se cumpla con la ejecución del PAC en los tiempos planificados, lo que afecta la programación de cuotas financieras y presupuestarias.	4	3	12	1	12	Plan Anual de Compras aprobado, Sistema de Presupuesto y Plan de Compras.	Revisión y evaluación constante.
42	Operativo	O-14	Departamento de Fiscalización	Fiscalización	Incumplimiento del plan anual de fiscalización por poco personal	1	3	3	2	2	Se ha solicitado más personal al Departamento de Recursos Humanos.	
43	Operativo	O-14	Departamento de Fiscalización	Proceso de fiscalización	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-inguat.	5	3	15	4	4	Se verifica previamente que estén vigentes los establecimientos de hospedaje y líneas aéreas en el e-INGUAT. Se solicita a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos que verifiquen los establecimientos de hospedaje y líneas aéreas, para modificar la base de datos.	
44	Operativo	O-14	Departamento de Fiscalización	Fiscalización	Incumplimiento del plan anual de fiscalización por insuficiente disponibilidad de vehículos y/o pilotos.	4	4	16	2	8	Cuando hay falta de pilotos, algunos fiscalizadores manejan el vehículo.	
45	Operativo	O-15	Departamento de Tecnología de Información	Sistemas informáticos	Los usuarios no pueden pagar el impuesto del 10% sobre hospedaje en línea	2	4	8	2	4		
46	Operativo	O-15	Departamento de Tecnología de Información	Sistemas informáticos	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.	5	4	20	2	10		
47	Operativo	O-15	Departamento de Tecnología de Información	Centro de datos	Daño en servidores por insuficiente sistema de aire de precisión.	3	5	15	2	8		
48	Operativo	O-15	Departamento de Tecnología de Información	Centro de datos	Falta de control de mitigación contra incendios en el centro de datos.	1	4	4	1	4		
49	Cumplimiento normativo	CN-8	Unidad de Información Pública	Resguardo de la información	Insuficiente espacio físico para el resguardo de la información pública.	5	1	5	2	3	Se obtuvo un archivo de persiana para resguardar la información.	
50	Estratégico	E-1	Unidad de Competitividad	Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025	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.	5	4	20	1	20	Se está trabajando en el mapeo de actores del PMTS para definir responsabilidades de los proyectos y acciones.	
51	Estratégico	E-1	Desarrollo del Producto Turístico /Oficinas Regionales	Oficinas Regionales y Subregionales.	La atención no llega a suficientes usuarios, por la capacidad instalada de las oficinas regionales y subregionales.	5	3	15	3	5	En 2022 se encontraron ubicaciones para las oficinas de Chiquimula, Retalhuleu y se gestionó la dotación de equipo.	
52	Operativo	E-1	Desarrollo del Producto Turístico /Oficinas Regionales	Oficinas Regionales y Subregionales	Brindar servicios con diferentes criterios en las Oficinas Regionales y Subregionales.	5	4	20	3	7	Se cuenta con algunos documentos escritos sin estar aprobados y algunos procedimientos aprobados pero desactualizados.	
53	Operativo	O-6	Desarrollo del Producto Turístico /Sección de Archivo	Archivo general para resguardo y custodia de documentos que genera el INGUAT.	Deterioro y posible pérdida de documentos en el Archivo General, por condiciones inadecuadas para su resguardo.	5	4	20	1	20	En 2022 se adjudicó la plaza de jefe de archivo y está en proceso la de auxiliar de archivo.	

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Evaluación		Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
						Probabilidad	Severidad					
54	Operativo	E-1	Sección de Archivo y Biblioteca	Archivo general y biblioteca	Brindar servicios con diferentes criterios en la atención de usuarios del archivo general y biblioteca	5	4	20	3	7	Se cuenta con algunos documentos escritos sin estar aprobados y algunos procedimientos aprobados pero desactualizados.	
55	Operativo	O-5	Unidad de Innovación	Innovación institucional	Cultura institucional sin condiciones para la innovación.	4	5	20	2	10	Se realizó 1 actividad de sensibilización y 1 cápsula informativa. Se cuenta con 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.	
56	Operativo	O-5	Unidad de Innovación	Portafolio de innovación	Tener un portafolio de innovación desactualizado.	5	3	15	2	6	Dar seguimiento a proyectos de innovación ejecutados por las áreas conforme a POA y otros instrumentos de planificación, con reuniones para pedir la incorporación al portafolio.	
57	Operativo	O-5	Sección de Estudios y Proyectos	Sistema de Información Geográfico Turístico - SIGTUR.	No contar con la última versión del software del Sistema de Información Geográfico Turístico (SIGTUR).	3	2	6	2	3	Se ha tenido reunión con el jefe de tecnología, quien expuso que el presupuesto era limitado para poder adquirir la última versión de la licencia.	
58	Operativo	O-5	Sección de Patrimonio Natural	Participación interinstitucional en procesos de mesas	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.	2	2	4	2	2	En proceso el mapeo de actores responsables de los proyectos del Plan Maestro de Desarrollo Sostenible 2015-2025 -PMDS-  Pendiente la finalización del análisis de los roles institucionales relacionados a los proyectos del Plan Maestro de Turismo Sostenible en la confirmación o reasignación de las entidades responsables (gobierno y privadas) y corresponsables de coordinación de los proyectos así como el área técnica de INGUAT responsable o corresponsable de los mismos, lo cual servirá de base para la definición de criterios en la elaboración de metodología de coordinación y participación en instancias técnicas de gestión interinstitucional.	
59	Operativo	O-7	Unidad de Cartera de Proyectos	Proyectos de facilidades turísticas mediante convenios de aportes económicos.	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.	4	3	12	2	6	Baja captación de fondos privados (fuente 31). Se ha informado la situación a las nuevas autoridades y se elaboró memorando solicitando fondos en la fuente 31.	
60	Operativo	O-5	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	Mecanismo de comunicación establecido con delegados y subdelegados regionales y con gestores culturales de eventos.	
61	Operativo	O-5	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	En 2022 se hizo conteo de trámites interrumpidos para trasladar la información a los responsables.	
62	Operativo	O-5	Sección de Patrimonio Cultural	Liquidación a proveedores	Atraso en la liquidación a proveedores.	3	4	12	2	6	gestionar una mejor planificación para llevar un control de cada proveedor	
63	Operativo	O-5	Unidad de señalización	Señalización vial turística.	Señalización vial turística en mal estado.	1	3	3	3	1	Vigilias de campo para verificar el estado de las señales por departamento.	
64	Operativo	O-5	Unidad de supervisión de proyectos	Carencia de actualización en el procedimiento de supervisión para proyectos de infraestructura	Deficiencia en los procesos de la supervisión de proyectos de infraestructura.	2	3	6	2	3	Redacción de documento auxiliar para el procedimiento de la supervisión.	
65	Cumplimiento normativo	CN-1	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Regulación para registrar a las empresas y actividades turísticas.	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 coacción sancionatoria, suspensión temporal y/o cancelación definitiva de los malos prestadores de servicios turísticos.	5	5	25	3	8	Se inició 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.	

No.	Tipo Objetivo	Ref.	Área Evaluada	Eventos Identificados	Descripción del Riesgo	Evaluación		Riesgo Inherente	Valor Control Mitigador	Riesgo Residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
						Probabilidad	Severidad					
66	Cumplimiento normativo	CN-4	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.	Actualización y reingeniería en los procesos internos de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.	Falta de automatización de procesos internos en la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticas	5	4	20	2	10	En 2022 se revisó y actualizó el procedimiento de Guías de turistas, actualmente en revisión por encargado de guías de turistas.	
67	Operativo	O-1	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Gestión Documental	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.	3	3	9	1	9	En el año 2022, no hubo avance por falta de personal en el Departamento de Tecnología e Informática.	
68	Operativo	O-1	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Incumplimiento en plazos para la inscripción de los establecimientos de hospedaje.	Insuficiente personal de campo para el cumplimiento de verificaciones para la inscripción de los establecimientos de hospedaje.	5	5	25	3	8	Se contrata en el año 2022 personal para la Sección de Registro y Supervisión de Servicios Turísticos.	
69	Operativo	O-15	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Herramienta informática de control administrativo (e-INGUAT).	Datos, reportes e informes que emite el sistema e-INGUAT, no se apegan a las necesidades, trazabilidad de datos y registros históricos.	5	3	15	2	8	Se inició a trabajar conjuntamente con el departamento de Tecnología de la información, en la revisión de la plataforma e-INGUAT, para mejorar algunos procedimientos y rutinas que necesitan mejoras de forma.	
70	Operativo	O-15	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Autorización de Libros para Registro de Huéspedes, a través de la plataforma electrónica e-servicios.	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.	5	3	15	2	8	Se está trabajando la iniciativa de gestionar las etiquetas de los libros de registro en formato PDF para su descarga.	
71	Operativo	O-15	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Herramienta Informática en Línea para el Control del Registro de Huéspedes (Libro Electrónico).	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.	5	3	15	2	8	Se está trabajando la iniciativa de desarrollar una herramienta informática en línea para el registro de huéspedes en los establecimientos de hospedaje, que reemplazo el uso de tarjetas y libros para el efecto.	
72	Operativo	O-15	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	Herramienta informática de automatización del trabajo de campo por los supervisores de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.	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.	5	4	20	1	20	En el año 2022, no hubo avance por falta de personal en el Departamento de Tecnología e Informática.	
73	Operativo	O-2	Sección de Formación Turística	Elaboración y firma de convenios y/o contratos entre instituciones para la cooperación de capacitación	Incumplimiento de metas anuales de ejecución	4	4	16	2	8	Seguir los procedimientos establecidos y autorizados. Los documentos de inicio del proceso se elaboran de inmediato en la oficina de formación turística.	
74	Operativo	O-2	Sección de Formación Turística	Plataforma educativa virtual	Plataforma educativa virtual sin uso, por falta de un administrador	3	4	12	2	6	Se imparten cursos presenciales y virtuales.	
75	Operativo	O-3	Unidad de Calidad Sostenibilidad Turística	Regulación para empresas acreedoras del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q.	Falta de documento técnico con los lineamientos y regulaciones (responsabilidades adquiridas, uso de marca, obligaciones, etc) para las empresas acreedoras del Sello Q.	3	2	6	2	3	Se cuenta con las Normas Técnicas Guatemaltecas 66013, parte 1, 2, 3 y 4 que establecen los requisitos que las empresas acreedoras deben cumplir.	
76	Operativo	O-7	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	Contratación de más personal para pasar encuestas en fronteras.	
77	Operativo	O-9	Departamento de Promoción y Publicidad	Promoción de Guatemala	Evidencias incompletas de servicios prestados al INGUAT, para realizar los pagos correspondientes de promoción.	4	4	16	4	4	Procedimientos internos.. Dar seguimiento con los prestadores de servicios.	
78	Operativo	O-10	Departamento de Operación y Comercialización	Divulgación y comercialización de Guatemala	Insuficiente información para la correcta, eficaz y eficiente divulgación y comercialización del destino turístico.	4	3	12	2	6	Proyecciones estadísticas del Departamento de Investigación y Análisis de Mercados.	
79	Operativo	O-11	Dirección de Mercadeo	Procedimientos	Utilizar procedimientos desactualizados o no contar con procedimientos	4	3	12	4	3	Existen procedimientos..	
80	Operativo	O-8	Departamento de Asistencia Turística	Manual para Gestión de Crisis	No contar con un Manual para Gestión de Crisis	4	3	12	2	6	Se utilizan los lineamientos que emite CONRED, entre otros.	

**Conclusión:** se identificaron 80 riesgos, de los cuales 3 que representan el 3.8 %, están vinculados a objetivos estratégicos, 50 riesgos, que constituyen el 62.5% a objetivos operativos y 27 riesgos que representan el 33.8 %, a objetivos de cumplimiento normativo. Con respecto a la tolerancia al riesgo, 36 se identifican como tolerables (45.00 %), 27 son gestionables (33.75 %) y 17 se definen como no tolerables (21.25 %).

Firma	
Nombre del Responsable	Arquitecta Anayansy Rodríguez Castillo
Puesto	Directora General

