

# ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

PROGRAMA DE TRABAJO

CHIAPAS

## Contenido

<b>I. Introducción</b>		2
	Misión, Visión y Objetivo Estratégico	3
	Descripción de la Institución	4
	Contexto Institucional	4
	Marco Normativo Legal y Metodológico	5
	Objetivo del programa de Trabajo de administración de riesgos (PTAR)	6
<b>II. Alcance del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos</b>		7
	Órganos Administrativos que participan en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos	8
	Periodo que comprende el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos	8
	Marco Normativo Legal y Metodológico Aplicado	9
<b>III. Resumen del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos</b>		10
	Riesgos principales y sus factores de riesgos identificados de acuerdo con su valoración final	10
	Listado general de riesgos y sus factores de riesgos con su valoración final	11
	Cronograma de trabajo para el seguimiento al PTAR	16
<b>IV. Nombres y Firmas</b>		17
<b>V. Anexos</b>		18

## I. Introducción

Para la Administración Pública el control interno es un proceso que ejecutan todos los miembros de una organización, desde sus más altos responsables hasta los mandos medios y operativos, para dar orden y coherencia al conjunto de las actividades realizadas, a fin de garantizar la consecución eficaz, eficiente y económica de los objetivos planteados.

Dicho control interno se constituye de componentes para su apropiado establecimiento y operación. Entre esos componentes la administración de riesgos figura como un método lógico y sistemático para identificar, analizar, evaluar, reducir, monitorear y comunicar aquellos eventos asociados a una actividad, función o proceso que pueden incidir en el adecuado desarrollo de las operaciones.

La administración de riesgos es, por tanto, una parte integral de las buenas prácticas en la Administración Pública, la cual posibilita a las instituciones minimizar pérdidas, maximizar oportunidades y contribuir al logro de los objetivos establecidos mediante una mejora continua de la acción de gobierno y un respaldo efectivo a la toma de decisiones.

Por ello la Secretaría de Turismo implementa el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos a fin de contar con la herramienta en beneficio de la institución, tomando en cuenta que este organismo público define y ejecuta su programa de trabajo integrado por programas, proyectos y acciones que buscan potencializar la afluencia turística y la derrama económica para situar a Chiapas como un referente del turismo nacional y extranjero.



## a) Misión, Visión y Objetivo Estratégico

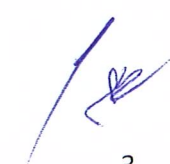
### Misión.

Implementar políticas orientadas al fortalecimiento e innovación del turismo mediante el impulso de acciones incluyentes que propicien la participación coordinada de los sectores público, privado y social, estableciendo estrategias integrales de promoción y desarrollo que potencialicen a Chiapas como destino turístico, mediante acciones que garanticen a los visitantes el aprovechamiento sustentable del patrimonio natural y cultural, y se traduzcan en una oferta turística con altos estándares de calidad, propiciando el desarrollo socioeconómico del estado.

### Visión

Posicionar a Chiapas como destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional, reconocido por su desarrollo turístico con sentido sustentable y por su calidad como producto turístico que brindan a los visitantes experiencias vivenciales que reflejan el valor y enaltecen la diversidad de su patrimonio natural y cultural para el bienestar de la entidad.

CHIAPAS



**Objetivo Estratégico.** Promover el turismo sostenible para el desarrollo económico

- Vincular los sectores público, privado y social para el desarrollo sostenible de la actividad turística
- Impulsar la innovación de los servicios y oferta turística
- Fortalecer la infraestructura turística
- Fortalecer la calidad de la presentación de los servicios turísticos
- Fortalecer los esquemas de promoción turística de todos los segmentos

**b) Descripción de la Institución.**

La Secretaría de Turismo contribuye al desarrollo turístico del Estado con visión estratégica a través de una planeación, del impulso al desarrollo de la oferta y su inversión, a la comercialización y promoción turística, buscando fortalecer la competitividad del sector y su industria, garantizando una mayor calidad en los servicios,

**c) Contexto Institucional**

La Secretaría de Turismo es una Dependencia de la Administración Pública Centralizada, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas y sus facultades están contenidas en el artículo 39 de dicha Ley.

Su creación como Dependencia fue el 9 de febrero de 1994, según lo establece el periódico oficial del Estado número 297, 3ª sección, a través del decreto 141.

**d) Marco Normativo y Metodológico**

Normatividad	Fecha de publicación	Fecha de última modificación
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas	08/12/2018	24/02/2021
Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas	28/12/2007	19/08/2020
Ley de Turismo para el Estado de Chiapas	31/12/2021	
Reglamento de la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas		En proceso
Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo	15/06/2001	10/08/2022
Manual de Organización	01/10/2010	01/06/2018 (En Actualización)
Manual de Procedimientos	01/07/2012	01/06/2018
Manual de Inducción	01/10/2015	16/06/2021
Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de aplicación general en materia de Control Interno	Periódico Oficial 064 (23/10/2019).	

**e) Objetivo del programa de trabajo de administración de Riesgos (PTAR)**

Definir los mecanismos, componentes y disposiciones que la Secretaría de Turismo utiliza para diseñar, Minimizar pérdidas, maximizar oportunidades y contribuir al logro de los objetivos institucionales mediante una mejora continua de la acción de gobierno y un respaldo efectivo a la toma de decisiones

## II. Alcance del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

La gestión de riesgos se aplica en todas las etapas que componen los diferentes procesos, programas y operaciones que se lleven a cabo en la Dependencia para el logro de los objetivos institucionales. Este plan busca definir las responsabilidades y actividades derivadas de la gestión de riesgos planificadas en un periodo de vigencia anual. De acuerdo a lo establecido en las Normas de Control Interno, todos los niveles jerárquicos tienen responsabilidad de participar en la elaboración, análisis, consolidación, aprobación y seguimiento del Programa de Trabajo para la Administración de Riesgos.



**a) Órganos Administrativos que participan en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.**

- Dirección de Promoción Turística Comunitaria
- Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos
- Dirección de Información y Estadística
- Dirección de Capacitación, Fomento a la Calidad y Verificación Turística
- Dirección de Proyección Turística

**b) Periodo que comprende el programa de trabajo de administración de Riesgo (PTAR):**

El programa de trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) de la "Secretaría de Turismo" fue elaborado el 31 de marzo de 2023 y considera el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de octubre del 2023.

**c) Marco Normativo y Metodológico Aplicado**

Normatividad	Fecha de publicación	Fecha de última modificación
Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.	15/06/2001	05/01/2022
Manual de Organización	01/10/2010	01/06/2018 (En Actualización)
Manual de Procedimientos	01/07/2012	01/06/2018
Manual de Inducción	01/10/2015	16/06/2021
Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de aplicación general en materia de Control Interno	Periódico Oficial 064 (23/10/2019).	



### III. Resumen del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR).

El Programa de trabajo de **Administración de Riesgos** busca implementar un proceso sistemático permitiendo identificar, evaluar, jerarquizar, controlar y dar seguimiento oportuno a los **riesgos** a los que se encuentra expuesta la Secretaría de Turismo, brindando una seguridad razonable para el logro de sus objetivos.

#### a) Riesgos Principales y sus factores de riesgos identificados de acuerdo con su valoración final.

Riesgo	Factores de riesgo	GI	PO	Cuadrante	Actividad de Control Comprometida
Estrategias digitales para el fortalecimiento al turístico comunitario incumplidas por inaccesibilidad en las zonas	Insuficientes recursos presupuestales para apoyo a la infraestructura digital en las regiones del Estado que impidan la promoción y el fomento del sector	4	3	IV Riesgos controlados	Gestionar con instituciones públicas y privadas, el acercamiento de las tecnologías de información a las comunidades rurales e indígenas, para la mejora de procesos e impulso del sector
Estrategia de comercialización del destino turístico instrumentado incompleto por falta de acuerdos del sector con medios especializados	Insuficientes acuerdos con organismos de los 3 niveles de gobierno y los medios especializados para contar con la promoción del destino de manera global	4	2	IV Riesgos controlados	Promover la participación de medios especializados en turismo para la difusión de atractivos mediante la atención en sitio
Programa de atención al turista, desaprovechado por falta de agenda de venta	Insuficiente atención al turista que visita el Estado por falta de presupuesto y de acuerdos con	4	2	IV Riesgos controlados	Impulsar la participación de los H. Ayuntamientos municipales, que permitan el acercamiento de

	los gobiernos regionales y municipales para satisfacción del visitante				información turística a los visitantes al estado
La calidad de los servicios turísticos aún es insuficientes por falta de participación en los procesos de capacitación y de acuerdos y asignación financiera	Servicios turísticos de calidad insuficiente en el Estado	3	2	IV Riesgos controlados	Impulsar la renovación de distintivos y certificaciones especializadas, o la incorporación de nuevas empresas turísticas
Información turística digital poco difundida por falta de participación del sector	Deficiente difusión en redes sociales por falta de participación del sector	3	3	IV Riesgos controlados	Impulsar la participación de los organismos públicos y privados y sociedad civil, a promover los atractivos turísticos del estado de Chiapas a través de las redes sociales de la SECTUR

**b) Listado general de riesgos y sus factores de riesgo con su valoración**

Riesgo	Factores de riesgo	GI	PO	Cuadrante	Actividad de Control Comprometida
Estrategias digitales para el fortalecimiento al turístico comunitario incumplidas por inaccesibilidad en las zonas	Insuficientes recursos presupuestales para apoyo a la infraestructura digital en las regiones del Estado que impidan la promoción y el fomento del sector	4	3	IV Riesgos controlados	Gestionar con instituciones públicas y privadas, el acercamiento de las tecnologías de información a las comunidades rurales

					e indígenas, para la mejora de procesos e impulso del sector
Estrategia de comercialización del destino turístico instrumentado incompleto por falta de acuerdos del sector con medios especializados	Insuficientes acuerdos con organismos de los 3 niveles de gobierno y los medios especializados para contar con la promoción del destino de manera global	4	2	IV Riesgos controlados	Promover la participación de medios especializados en turismo para la difusión de atractivos mediante la atención en sitio
Programa de atención al turista, desaprovechado por falta de agenda de venta	Insuficiente atención al turista que visita el Estado por falta de presupuesto y de acuerdos con los gobiernos regionales y municipales para satisfacción del visitante	4	2	IV Riesgos controlados	Impulsar la participación de los H. Ayuntamientos municipales, que permitan el acercamiento de información turística a los visitantes al estado
La calidad de los servicios turísticos aún es insuficientes por falta de participación en los procesos de capacitación y de acuerdos y asignación financiera	Servicios turísticos de calidad insuficiente en el Estado	3	2	IV Riesgos controlados	Impulsar la renovación de distintivos y certificaciones especializadas, o la incorporación de nuevas empresas turísticas
Información turística digital poco difundida por falta de participación del sector	Deficiente difusión en redes sociales por falta de participación del sector	3	3	IV Riesgos controlados	Impulsar la participación de los organismos públicos y privados y sociedad civil, a promover los

					atractivos turísticos del estado de Chiapas a través de las redes sociales de la SECTUR
Programa de promoción y mercadeo del destino turístico instaurado incompleto por falta de acuerdos del sector	Insuficientes acuerdos con organismos de los 3 niveles de gobierno para contar con la promoción del destino de manera global	3	4	IV Riesgos Controlados	Impulsar la participación de los 3 niveles de gobierno para alcanzar apoyos de promoción y establecer la campaña promocional con recursos del presupuesto de egresos de la Dependencia
Programa de comercialización turística en eventos promocionales aplicado, desaprovechado por falta de agenda de venta	Deficiente comercialización del destino en eventos promocionales a nivel nacional e internacional	3	4	IV Riesgos Controlados	Impulsar la participación de las operadoras turísticas del Estado para generar mayores encuentros de comercialización entre operadores turísticos en los eventos promocionales
Señales turísticas instaladas en los sitios de interés insuficientes por falta de acuerdos y asignación financiera	Insuficiente señalización turística para orientación turística en el Estado.	3	4	IV Riesgos Controlados	Establecer un programa de señalización turística impulsando la participación de los 3 niveles de gobierno

<p>Proyectos de inversión elaborados inadecuadamente, que impidan el cumplimiento de metas y acciones institucionales</p>	<p>Deficiente presentación de proyectos de inversión de la dependencia, ante el Subcomité Sectorial</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>IV Riesgos Controlados</p>	<p>Impulsar la aprobación de proyectos de inversión a través del subcomité sectorial cumpliendo con los requisitos establecidos por el ente normativo</p>
<p>Programa de profesionalización de servidores públicos, insuficiente, por cambios en la estrategia de control central</p>	<p>Insuficiente programa de capacitación para la profesionalización de servidores públicos</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>IV Riesgos Controlados</p>	<p>Establecer un programa de actualización y capacitación a los servidores públicos mediante acuerdos con instituciones académicas</p>
<p>Programa de actualización de procesos tecnológicos generado, insuficiente, por la limitación de recursos</p>	<p>Insuficiente asignación de equipos tecnológicos y bienes actualizados por falta de asignación presupuesta</p>	<p>5</p>	<p>6</p>	<p>II Atención Periódica</p>	<p>Impulsar el programa de actualización de bienes y soporte técnico para la actualización de herramientas de trabajo</p>
<p>Programa de actualización de instrumentos normativos aplicados, incompleto, por poca participación de instituciones locales, estatales y nacionales</p>	<p>Deficiente aplicación de la Ley de Turismo del Estado y poca participación del sector para su actualización</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>IV Riesgos Controlados</p>	<p>Generar acuerdos con organismos públicos y privados para la puesta en marcha de acciones de verificación contempladas en la Ley de Turismo y para</p>

					la revisión de propuestas de modificación a la Ley
--	--	--	--	--	--

*Handwritten signature or initials*



CHIAPAS

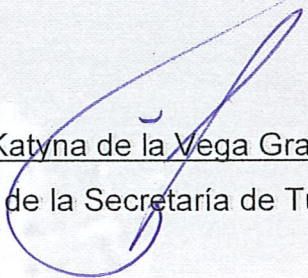


**Cronograma de trabajo para el seguimiento al PTAR (Revisión de actividades de control)**

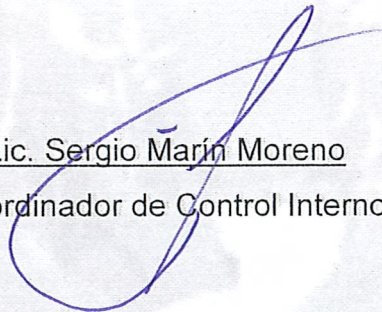
CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO AL PTAR 2023												
ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
Consolidar la asesoría a mujeres de comunidades rurales e indígenas en procesos de mejora para impulso del desarrollo turístico comunitario con el acercamiento de tecnologías de información	■					■				■		
Seguimiento a la generación de Viajes de Familiarización y Recorrido a Colectivos de Interés, promoviendo la participación de medios especializados en turismo.			■			■			■			
Seguimiento a la Información proporcionada al Turista en Módulos de Atención en el Estado, impulsando la participación de Ayuntamientos municipales para acercar la información.			■	■	■	■	■	■	■	■		
Seguimiento a la implementación del Programa Nacional de Certificación Turística.						■	■	■	■	■		
Revisión de la difusión Turística de Chiapas a través de redes sociales y su impacto			■			■			■	■		



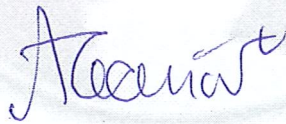
#### IV. Nombres y Firmas



Lic. Katyna de la Vega Grajales  
Titular de la Secretaría de Turismo



Lic. Sergio Marín Moreno  
Coordinador de Control Interno



Mtra. Ana Karina Zeceña Villatoro  
Enlace de Administración de Riesgos

V. Anexos

a. Matriz de Riesgos Institucionales


Matriz de Riesgos Institucionales Nueva Acción Control



CHIAPAS

b. Mapa de Riesgos

Mapa de Riesgo de Nueva Acción Control



CHIAPAS



SECRETARÍA DE TURISMO

Titular de la Dependencia: Lc. Karina de Vera Grales  
 Director General de Control Interno: C.P. Carlos Arturo Lara Nucamendi  
 Coordinador de Control Interno: Lc. Sergio Marín Moreno  
 Elaboró: Mtra. Ana Karina Zetoca Vilatoro  
 Enlace de Administración de Riesgos

Fecha de elaboración


31 de Marzo de 2023

Número de riesgo	Órgano Administrativo	Objetivo, Meta, Proceso	Descripción del riesgo	Tipo de riesgo	Riesgo de Corrupción	Nº. Factor de riesgo	Factor de riesgo	Impacto	Ocurrencia	Cuantificación y acción recomendada	Estrategia	Descripción de la acción de control	Impacto	Ocurrencia	Cuantificación y acción recomendada	Estrategia	Unidad Administrativa responsable	Nombre y cargo del responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Frecuencia y método de verificación
1	Dirección de Promoción Turística Comunitaria	Impulso al turismo rural y comunitario	Estrategias digitales para el fortalecimiento al turístico comunitario incumplidas por inaccesibilidad en las zonas	ESTRATEGICO	NO	1.1	Insuficientes recursos presupuestales para apoyo a la infraestructura digital en las regiones del Estado que impiden la promoción y el fomento del sector	4	3	IV Riesgos Controlados	MITIGAR	Gestionar con instituciones públicas y privadas, el acercamiento de las tecnologías de información a las comunidades rurales e indígenas, para la mejora de procesos e impulso del sector	5	7	II R. de Atención Periódica	MITIGAR	Dirección de Promoción Turística Comunitaria	Cristina Nucamendi Vázquez	Enero	Octubre	Anual (Plan Estratégico de TIC)
2	Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos	Impulso a la comercialización de los destinos turísticos del Estado	Estrategia de comercialización del destino turístico instrumentado incompleto por falta de acuerdos del sector con medios especializados	ESTRATEGICO	NO	2.1	Insuficientes acuerdos con organismos de los 3 niveles de gobierno y los medios especializados para contar con la promoción del destino de manera global	4	2	IV Riesgos Controlados	MITIGAR	Promover la participación de medios especializados en turismo para la difusión de atractivos mediante la atención en sitio	5	7	II R. de Atención Periódica	MITIGAR	Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos	Magenta Candelaria Ramos Velasco Directora de Proyección	Enero	Octubre	Trimestral, Estudios de afluencia y derrama
3	Dirección de Información y Estadística	Proporcionar información turística al visitante al Estado y mantener el control de la información estadística del turismo	Programa de atención al turista, desaprovechado por falta de agencia de venta	ESTRATEGICO	NO	3.1	Insuficiente atención al turista que visita el Estado por falta de presupuesto y de acuerdos con los gobiernos regionales y municipales para satisfacción del visitante	4	2	IV Riesgos Controlados	MITIGAR	IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS H. AYUNTAMIENTOS MUNICIPALES, QUE FORTALEZCAN EL ACECCAMIENTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A LOS VISITANTES AL ESTADO	5	7	II R. de Atención Periódica	MITIGAR	Dirección de Información y Estadística	Emir Núñez Cantoral	Enero	Octubre	Trimestral, Afiliencia turística a través de agencias y operadoras turísticas
4	Dirección de Capacitación, Fomento a la Calidad y Verificación Turística	Fomento a la calidad de los servicios turísticos	La calidad de los servicios turísticos aún es insuficiente por falta de participación en los procesos de capacitación y de acuerdos y asignación financiera	ESTRATEGICO	NO	4.1	Servicios turísticos de calidad insuficiente en el Estado	3	2	IV Riesgos Controlados	MITIGAR	IMPULSAR LA RENOVACIÓN DE DISTINTIVOS Y CERTIFICACIONES ESPECIALIZADAS, O LA INCORPORACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS TURÍSTICAS	5	7	II R. de Atención Periódica	MITIGAR	Dirección de Capacitación, Fomento a la Calidad y Verificación Turística	José Alfredo Aguilar Campuzano	Enero	Octubre	Anual, Certificaciones y cursos atendidos
5	Dirección de Proyección Turística	Promoción y difusión de los destinos turísticos del Estado, a través de medios masivos	Información turística digital poco difundida por falta de participación del sector	ESTRATEGICO	NO	5.1	Deficiente difusión en redes sociales por falta de participación del sector	3	3	IV Riesgos Controlados	MITIGAR	IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y SOCIEDAD CIVIL, A PROMOVER LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL ESTADO DE CHIAPAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES DE LA SECTOR	5	7	II R. de Atención Periódica	MITIGAR	Dirección de Proyección Turística	Coelia del Carmen Carrillo Gordillo	Enero	Octubre	Trimestral, Plataforma digital e informes estadísticos

MAPA DE RIESGO

Fecha de elaboración

31 DE MARZO DE 2023

  
 Titular del Organismo Público **KATYNA DE LA VEGA GRAJALES**  
 Nombre Completo del Servidor Público  
 Responsable de Control Interno **SERGIO MARIN MORENO**  
 Nombre Completo del Servidor Público  
 Enlace de Administración de Riesgos **ANA KARINA ZECEÑA VILLATORO**  
 Nombre Completo del Servidor Público

Número de riesgo	Órgano Administrativo	Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo		Cuadrante
				Impacto	Probabilidad	
1	Dirección de Promoción Turística	Impulso al turismo rural y comunitario	Estrategias digitales para el fortalecimiento al turístico comunitario incumplidas por inaccesibilidad en las zonas	4	3	IV Riesgos Controlados
2	Dirección de Eventos y Atención a Segamentos	Impulso a la comercialización de los destinos turísticos del Estado	Estrategia de comercialización del destino turístico instrumentado incompleto por falta de acuerdos del sector con medios especializados	4	2	IV Riesgos Controlados
3	Dirección de Información y Estadística	Proporcionar información turística al visitante al Estado y mantener el control	Programa de atención al turista, desaprovechado por falta de agenda de venta	4	2	IV Riesgos Controlados
4	Dirección de Capacitación, Fomento a la Calidad y	Fomento a la calidad de los servicios turísticos	La calidad de los servicios turísticos aún es insuficientes por falta de participación en los procesos de capacitación y de acuerdos y asignación financiera	3	2	IV Riesgos Controlados
5	Dirección de Proyección Turística	Promoción y difusión de los destinos turísticos del Estado, a través de medios masivos	Información turística digital poco difundida por falta de participación del sector	3	3	IV Riesgos Controlados

