



"2022, Año del Centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

Área: Oficina del Secretario
Oficio No. SECTUR/0074/2022
Asunto: Se remite PTAR 2022.

Oaxaca de Juárez, Oax., a 22 de marzo de 2022

MAESTRO
JOSÉ ANGEL DÍAZ NAVARRO,
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL
PRESENTE.

Atención: ING MARÍA JOSÉ JARQUÍN TORRES
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO DE LA
GESTIÓN PÚBLICA.

Con el gusto de saludarle, aprovecho la ocasión para hacer referencia al Acuerdo SECTUR/GTAR/1RAEXTRAORDINARIA/01/2022 y a la evaluación del Control Interno del Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública del Poder Ejecutivo del estado de Oaxaca, envío para revisión y validación el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos de la Secretaría de Turismo (PTAR) correspondiente al ejercicio 2022.

Sin más por el momento, le envío un afectuoso saludo.

ATENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ".
SECRETARIO DE TURISMO Y
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO.

MTRO. JUAN CARLOS RIVERA CASTELLANOS.



C.C.P. M.A. Adriana Andrea Vargas Vez, directora de Promoción Turística y Coordinador de Control Interno. - Para conocimiento.
M en A. Miguel Ángel Carrasco Ramos, director Administrativo Veraz A. - Presente.
Expediente.

Avenida Juárez 703
Col. Centro, Oaxaca de Juárez, C.P. 68000
Tel 9515021200 Ext. 1221

www.oaxaca.gob.mx

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

Nombre de la dependencia o entidad: Secretaría de Turismo de Oaxaca.

Ejercicio: 2022

Nombre del proceso: Promoción Turística, Comercialización Turística, Profesionalización Turística, Planeación y Desarrollo Turístico y Unidad Jurídica.



Fecha de elaboración:

Enero - 2022

No.	RIESGOS				ACCIONES DE CONTROL					
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA
1	Poco reconocimiento de Oaxaca como destino turístico en mercados tanto nacionales como internacional.	III	Controlado	Mitigar	Mayor acercamiento y búsqueda con mercados emisores de turismo estableciendo estrategias de promoción de los productos y destinos turísticos del estado.	Dirección de Promoción turística.	Mtra. Adriana Andrea Vargas Vez.	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Fotográficas u oficinas o proyectos realizados. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
2	Escasa presencia y participación del estado en escenarios estratégicos que posicionen a Oaxaca como un destino turístico.	II	De atención periódica	Mitigar	Mayor poder de convocatoria por parte del enlace operativo del programa que incremente la participación colectiva de los prestadores de servicios turísticos del estado para comercializar la oferta turística.	Dirección de Promoción turística.	Mtra. Adriana Andrea Vargas Vez.	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Fotográficas u oficinas o proyectos realizados. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
3	Limitado alcance de las acciones de fortalecimiento de la actividad turística.	II	De atención periódica	Mitigar	Desarrollar acciones o incentivos que fomenten la innovación dentro de los prestadores de servicios turísticos del estado.	Dirección de comercialización.	Lic. Karla Negrete Montes.	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Evidencia fotográfica de reuniones con prestadores de servicios turísticos. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
4	Poca certeza de la rentabilidad operacional por parte de las aerolíneas para la apertura de vuelos comerciales con conexión al estado de Oaxaca.	I	De atención inmediata	Compartir	Mayor acercamiento con los directivos de las principales aerolíneas comerciales.	Dirección de comercialización.	Lic. Karla Negrete Montes.	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Reuniones de trabajo con directivos y representantes de las aerolíneas, presencia en ferias y foros nacionales e internacionales con el objetivo de generar alianzas estratégicas. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
5	Baja colaboración por parte de los prestadores de servicios turísticos para la integración de información para la consolidación de los indicadores turísticos.	III	Controlado	Mitigar	Mayor coordinación del enlace operativo de la Secretaría de Turismo con los prestadores de servicios turísticos del estado para la obtención de información.	Dirección de comercialización.	Lic. Karla Negrete Montes.	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Reporte de monitoreo y evidencia fotográfica de aplicación de encuestas de perfil y satisfacción del turista. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
6	Escasa utilización de las herramientas digitales para atención al turista.	III	Controlado	Mitigar	Dar a conocer las nuevas estrategias digitales de atención al turista que promueve la SECTUR.	Dirección de profesionalización turística.	Lic. Mercedes Vázquez Ramírez	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Fotografías o herramientas digitales difundidos. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
7	Desconocimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos del uso y funcionamiento de la tecnología usada para la capacitación turística.	III	Controlado	Mitigar	Realizar las capacitaciones turísticas presenciales.	Dirección de profesionalización turística.	Lic. Mercedes Vázquez Ramírez	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Lista de asistencia, fotografías o capturas de pantalla de la realización de las capacitaciones. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

Nombre de la dependencia o entidad: Secretaría de Turismo de Oaxaca.

Ejercicio: 2022

Nombre del proceso: Promoción Turística, Comercialización Turística, Profesionalización Turística, Planeación y Desarrollo Turístico y Unidad Jurídica.



No.	RIESGOS				ACCIONES DE CONTROL					
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) / SÍMBOLO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA
8	Insuficiente difusión para dar a conocer el procedimiento para inscripción de los prestadores de servicios turísticos al Registro Nacional de Turismo.	III	Controlado	Mitigar	Realizar campañas de difusión para el Registro Nacional de Turismo utilizando los medios adecuados para brindar información.	Dirección de profesionalización turística.	Lic. Mercedes Vázquez Ramírez	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Fotografías de la difusión realizada en medios institucionales u oficinas de invitación. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
9	Pérdida del nombramiento de Pueblo Mágico de alguna de las localidades de Oaxaca que ostentan este nombramiento.	III	Controlado	Mitigar	Coordinación con las autoridades municipales para cumplir con los lineamientos de permanencia del programa Pueblos Mágicos/Gestión de recursos estatales y federales para su desarrollo.	Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico.	Ing. Miguel Gutiérrez Teáhulos	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Nombramientos de los Pueblos Mágicos y documentación de cumplimiento de los lineamientos. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
10	Pérdida de identidad por no contar con proyectos de rescate de la arquitectura vernácula.	III	Controlado	Mitigar	Desarrollo de proyectos de inversión para la gestión de recursos para su financiamiento./Gestión de recursos estatales y federales para su desarrollo.	Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico.	Ing. Miguel Gutiérrez Teáhulos	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Propuesta de proyectos. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
11	Pérdida del entorno natural por el desarrollo de actividades con impacto negativo en la naturaleza.	III	Controlado	Mitigar	Trabajar de manera coordinada con las comunidades para diagnosticar la vocación turística de la misma para el desarrollo de proyectos sustentables./Gestión de recursos estatales y federales para su desarrollo.	Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico.	Ing. Miguel Gutiérrez Teáhulos	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Estudios de vocación turística. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)
12	Confusión de las áreas administrativas de la Secretaría en la determinación de su organización logística operativa.	III	Controlado	Compartir	Dar seguimiento constantemente a la autorización y firma de la misma cuando los proyectos de manual de organización y procedimientos respectivamente estén instrumentados.	Unidad Jurídica	Lic. Patricia Ríos Saldaña	01/04/2022	30/11/2022	Trimestral: Oficinas de seguimiento. (31/03/2022, 30/06/2022, 30/09/2022, 30/11/2022)

Elaboró:

 M. en A. I. T. Karina Vicente Mendoza
 Jefa del Departamento de Vocaciones Turísticas
 Enlace de Riesgos

Validó:

 M. A. Adriana Andrea Vargas Vez
 Directora de Promoción Turística
 Coordinadora de Control Interno

Autorizó:

 Mtro. Juan Carlos Rivera Castellanos
 Secretario de Turismo
 Presidente del Comité de Control Interno

Cédula de Administración de Riesgos



Nombre de la dependencia o entidad: Secretaría de Turismo de Oaxaca.

Fecha de la última actualización: Enero 2022

Nombre quien realiza el ejercicio: Grupo de Trabajo de Administración de Riesgos de la Secretaría de Turismo.

Cargo: Enlace de Administración de riesgos.

No.	PROCESO	UNIDAD RESPONSABLE	RIESGO	CAUSA	EFECTO	FUENTE DE RIESGO	TIPO DE FACTOR	EFECTO DEL RIESGO	ESTADISTICA DEL RIESGO						RESPUESTA AL RIESGO	TRATAMIENTO DEL RIESGO		
									SITUACIONES RELACIONADAS		IMPACTO	ESCALA DE VALOR	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ESCALA DE VALOR		CUADRANTE DEL MAPA DE RIESGO	ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE CONTROL	
									PREVENTIVA	CORRECTIVA							PROFESIONAL RESPONSABLE	OBJETIVOS / RESPONSABLE
1	Realización de campañas promocionales para posicionar los destinos y oferta turística del estado.	Dirección de Promoción turística.	Poca reconocimiento de Oaxaca como destino turístico en mercados nacionales e internacional.	Deficientes estrategias de promoción en canales adecuados y eficientes de comunicación.	Bajo posicionamiento del estado como destino turístico.	FINANCIERO-PRESUPUESTAL	EXTERNO	ECONÓMICOS	Convenios y contratos con medios de comunicación locales y nacionales.	Ninguno	MODERADO	5	INUSUAL	4	CUADRANTE II.- RIESGOS CONTROLADOS	MITIGAR	Mayor acercamiento y búsqueda con mercados emisores de turismo estableciendo estrategias de promoción de los productos y destinos turísticos del estado./ Mtra. Adriana Andrea Vargas Vez.	Ninguno
2	Desarrollo y participación en ferias y eventos, estatales, nacionales e internacionales.	Dirección de Promoción turística.	Escasa presencia y participación del estado en escenarios estratégicos que posicionen a Oaxaca como un destino turístico.	Mala imagen del estado frente a otros mercados turísticos.	Baja afluencia de turismo nacional y extranjero en los destinos turísticos del estado y bajo crecimiento económico para la industria turística y comercial.	FINANCIERO-PRESUPUESTAL	EXTERNO	ECONÓMICOS	Fortalecimiento de estrategias de marketing que consoliden a la industria turística del estado a nivel nacional y en el extranjero.	Ninguno	BAJO	4	REMOTA	2	CUADRANTE II.- RIESGOS CONTROLADOS	MITIGAR	Mayor poder de convocatoria por parte del enlace operativo del programa que incremente la participación colectiva de los prestadores de servicios turísticos del estado para comercializar la oferta turística./Mtra. Adriana Andrea Vargas Vez.	Ninguno
3	Desarrollar esquemas de comercialización.	Dirección de comercialización.	Limitado alcance de las acciones de fortalecimiento de la actividad turística.	Recursos limitados por parte del gobierno y de los prestadores de servicios.	Bajo posicionamiento de la oferta con respecto a otros sitios turísticos.	FINANCIERO-PRESUPUESTAL	EXTERNO	OPERACIONALES	Reuniones de trabajo con prestadores de servicios turísticos.	Ninguno	MODERADO	5	PROBABLE	6	CUADRANTE II.- RIESGOS DE ATENCIÓN PERIODICA	MITIGAR	Desarrollar acciones o incentivos que fomenten la innovación dentro de los prestadores de servicios turísticos del estado./Lic. Karla Negrete Montes.	Establecer alianzas estratégicas con las asociaciones, cámaras y prestadores de servicios turísticos./Lic. Karla Negrete Montes.
4	Incrementar conectividades.	Dirección de comercialización.	Poca certeza de la rentabilidad operacional por parte de las aerolíneas para la apertura de vuelos comerciales con conexión al estado de Oaxaca.	Poca proyección de imagen del estado frente a otros mercados turísticos.	Baja afluencia de turismo nacional y extranjero.	ENTORNO	EXTERNO	ECONÓMICOS	Acercamiento con directivos de las principales aerolíneas comerciales.	Ninguno	MODERADO	5	PROBABLE	6	CUADRANTE II.- RIESGOS DE ATENCIÓN PERIODICA	COMPARTIR	Mayor acercamiento con los directivos de las principales aerolíneas comerciales./Lic. Karla Negrete Montes.	Establecer alianzas estratégicas con aerolíneas./Lic. Karla Negrete Montes.
5	Monitoreos turísticos.	Dirección de comercialización.	Baja colaboración por parte de los prestadores de servicios turísticos para la integración de información para la consolidación de los indicadores turísticos.	Poca coordinación y desinterés por parte de los prestadores de servicios turísticos del estado.	Indicadores turísticos e información desactualizada.	HUMANO	EXTERNO	OPERACIONALES	Designar enlaces para coordinación y seguimiento de la información.	Ninguno	MODERADO	5	INUSUAL	3	CUADRANTE III.- RIESGOS CONTROLADOS	MITIGAR	Mayor coordinación del enlace operativo de la Secretaría de Turismo con los prestadores de servicios turísticos del estado para la obtención de información./Lic. Karla Negrete Montes.	Establecer alianzas con las asociaciones, cámaras y prestadores de servicios turísticos./Lic. Karla Negrete Montes.
6	Generación de nuevas estrategias digitales de atención al turista.	Dirección de profesionalización turística.	Escasa utilización de las herramientas digitales para la atención al turista.	Desconocimiento del uso de nuevas tecnologías por parte del personal que atiende los módulos de información.	Poca atención para brindar información a los turistas.	HUMANO	EXTERNO	OPERACIONALES	Capacitar al personal que atiende los módulos para que oriente a los turistas sobre el uso de las estrategias.	Ninguno	BAJO	3	INUSUAL	3	CUADRANTE III.- RIESGOS CONTROLADOS	MITIGAR	Dar a conocer las nuevas estrategias digitales de atención al turista que promueva la SECTUR./ Lic. Mercedes Vázquez Ramírez.	Ninguno

Cédula de Administración de Riesgos

Nombre de la dependencia o entidad: Secretaría de Turismo de Oaxaca.

Fecha de la última actualización: Enero 2023

Nombre quien realiza el ejercicio: Grupo de Trabajo de Administración de Riesgos de la Secretaría de Turismo.

Cargo: Enlace de Administración de riesgos.



N°	PROBLEMA	UNIDAD RESPONSABLE	RIESGO	CAUSA	EFECTO	NATURALEZA DEL RIESGO	TIPO DE FACTOR	SECTOR DEL RIESGO	DIAGNÓSTICO DEL RIESGO							TRATAMIENTO DEL RIESGO		
									INDICADORES CLAVE		IMPACTO	ESCALA DE VALOR	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ESCALA DE VALOR	CUADRANTE DEL MAPA DE RIESGOS	RESPUESTA AL RIESGO	ESTRATEGIAS DE ADECUACIÓN DE CONTROL	
									PREVENTIVO	CORRECTIVO							OPORTUNAS	ESQUEMÁTICAS / RESPONSABLE
7	Generación de estrategias digitales para la implementación de programas de capacitación turística.	Dirección de profesionalización turística.	Desconocimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos del uso y funcionamiento de la tecnología usada para la capacitación turística.	Incumplimiento de las metas de capacitación turística.	Los prestadores de servicios realizan una deficiente prestación de servicio hacia los turistas.	HUMANO	EXTERNO	OPERACIONALES	Designar un enlace técnico para solventar dudas.	Ninguno	BAJO	4	INUSUAL	3	CUADRANTE III.- RIESGOS CONTROLADOS	MITIGAR	Realizar las capacitaciones turísticas presenciales. / Lic. Mercedes Vázquez Ramírez.	Ninguno
8	Difusión para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban al Registro Nacional de Turismo.	Dirección de profesionalización turística.	Insuficiente difusión para dar a conocer el procedimiento para inscripción de los prestadores de servicios turísticos al Registro Nacional de Turismo.	Utilización de medios de difusión inadecuados para brindar información.	Desconocimiento por parte de los prestadores de servicios sobre el tema.	HUMANO	INTERNO	OPERACIONALES	Brindar información a los prestadores de servicios turísticos por medios digitales institucionales.	Ninguno	BAJO	3	PROBABLE	5	CUADRANTE III.- RIESGOS CONTROLADOS	MITIGAR	Realizar campañas de difusión para el Registro Nacional de Turismo utilizando los medios de adecuados para brindar información. / Lic. Mercedes Vázquez Ramírez.	Ninguno
9	Permanencia de los Pueblos Mágicos de Oaxaca en el programa que promueve la SECTUR Federal.	Planeación y Desarrollo Turístico.	Pérdida del nombramiento de Pueblo Mágico de alguna de las localidades de Oaxaca que ostentan este nombramiento.	Poco apoyo para impulsar proyectos estratégicos para Pueblos Mágicos.	Disminución del número de visitantes por la pérdida del nombramiento.	FINANCIERO-PRESUPUESTAL	EXTERNO	ECONÓMICOS	Cumplir con los lineamientos de permanencia del programa Pueblos Mágicos.	Ninguno	BAJO	3	INUSUAL	5	CUADRANTE IV.- RIESGOS DE RESGUIMIENTOS	MITIGAR	Coordinación con las autoridades municipales para cumplir con los lineamientos de permanencia del programa Pueblos Mágicos. / Ing. Miguel Gutiérrez Teñuhlos	Gestión de recursos estatales y federales para desarrollo de proyectos estratégicos.
10	Rescate del patrimonio arquitectónico de los pueblos turísticos.	Planeación y Desarrollo Turístico.	Pérdida de identidad por no contar con proyectos de rescate de la arquitectura vernácula.	Deterioro de la imagen urbana, motivada por el desconocimiento de la importancia del patrimonio mexicano.	Disminución del número de visitantes por disminución del atractivo.	FINANCIERO-PRESUPUESTAL	EXTERNO	ECONÓMICOS	Desarrollo de proyectos turísticos de bajo impacto en zonas de naturaleza.	Ninguno	BAJO	3	REMOTA	1	CUADRANTE IV.- RIESGOS DE RESGUIMIENTOS	MITIGAR	Desarrollo de proyectos de inversión para la gestión de recursos para su financiamiento. / Ing. Miguel Gutiérrez Teñuhlos	Gestión de recursos estatales y federales para su desarrollo.
11	Desarrollo comunitario en destinos de naturaleza.	Planeación y Desarrollo Turístico.	Pérdida del entorno natural por el desarrollo de actividades con impacto negativo en la naturaleza.	Sobreexplotación del entorno natural con fines extracción de flora y fauna.	Pérdida de atractividad de los destinos de naturaleza provocando baja afluencia y derrama económica.	FINANCIERO-PRESUPUESTAL	EXTERNO	ECONÓMICOS	Estudios de planeación turística para generar proyectos de bajo impacto en zonas con potencial turístico.	Coordinación con autoridades municipales para su desarrollo.	MEJOR	2	REMOTA	1	CUADRANTE IV.- RIESGOS DE RESGUIMIENTOS	MITIGAR	Trabajar de manera coordinada con las comunidades para diagnosticar la vocación turística de la misma para el desarrollo de proyectos sustentables. / Ing. Miguel Gutiérrez Teñuhlos	Gestión de recursos estatales y federales para su desarrollo.
12	Autorización del manual de procedimiento y organización de la Secretaría de Turismo del Poder Ejecutivo.	Unidad Jurídica.	Confusión de las áreas administrativas de la Secretaría en la determinación de su organización logística operativa.	Es menester destacar que para la culminación de estos procedimientos ésta dependencia tiene una inferencia únicamente en el inicio de éstos, toda vez que su revisión y posterior aprobación dependen de diversos Organismos Públicos del Poder Ejecutivo.	Errores en la identificación por parte de las unidades administrativas al momento de efectuar sus actividades logísticas y operativas.	NORMATIVO	EXTERNO	OPERACIONALES	Ninguno	Ninguno	BAJO	4	PROBABLE	5	CUADRANTE IV.- RIESGOS DE RESGUIMIENTOS	COMPARTIR	Dar seguimiento constantemente a la autorización y firma de la misma cuando los proyectos de manual de organización y procedimientos respectivamente estén instrumentados. / Lic. Patricia Bos Salasola	Ninguno

Elaboró:

 M. en A.I.T. Karina Vicente Mendoza
 Enlace de Administración de riesgos.

Validó:

 M.A. Adriana Andrea Vargas Vaz
 Coordinadora de Control Interno.

Autorizó:

 Mtro. José Carlos Rivera Castellanos
 Secretario de Turismo