

**ACUERDO DE DIRECCION GENERAL No.253-2020-DG**

**CONSIDERANDO:**

Que el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- de conformidad con su Ley Orgánica, es una entidad estatal descentralizada jurídica para adquirir derechos, contraer obligaciones y con patrimonio propio.

**CONSIDERANDO:**

Que en Acuerdo Gubernativo No. 288-2019 de fecha trece de diciembre de 2019, se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- por un monto de DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS QUETZALES EXACTOS (Q.285,228,236.00) para poder ejecutar el Plan Operativo Anual y Multianual dos mil veinte guion dos mil veinticuatro (2020-2024), aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 213-2019-DG.

**CONSIDERANDO:**

Que para este ejercicio fiscal dos mil veinte (2020), el INGUAT como ente rectora del turismo en Guatemala, ha sido afectado seriamente por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y la baja de ingresos en concepto de impuestos tributarios de acuerdo a la Ley Orgánica del INGUAT, principalmente en la recepción total del 10% del Impuesto sobre Hospedaje y el 33% que se percibe del Impuesto fiscal por salida del país vía aérea y otros ingresos no tributarios que en total representan el -52.48% menos para su funcionamiento.

**CONSIDERANDO:**

Que al Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- le corresponde asumir las acciones de reducir las actividades programadas para el ejercicio fiscal dos mil veinte (2020) conforme a la proyección de ingresos, es necesario realizar un ajuste al Plan de Compras Institucional para el ejercicio fiscal dos mil veinte, correspondiente a los Programas 01 “Actividades Centrales” 11 “Servicios de Turismo” 12 “Incremento de la Competitividad Turística” 13 “Promoción del Potencial Turístico de Guatemala” y 99 “Partidas No Asignables a Programas, por un monto de CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN QUETZALES EXACTOS (Q 135,543,361.00) del Presupuesto de Ingresos y Egresos aprobado por el Acuerdo Gubernativo No. 288-2019 de fecha trece de diciembre de 2019.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerando y lo establecido en los artículos 1,3,5 y 17 del Decreto 1701 del Congreso de la República y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-.

**ACUERDA:**

**Artículo 1.** Aprobar la reprogramación de actividades contenidas en el Plan Operativo Anual 2020 y Multianual 2020-2024, en virtud, que se prevé una baja considerable para el ejercicio fiscal dos mil veinte (2020) de los ingresos que percibe el Instituto Guatemalteco de Turismo del Impuestos del 10% sobre Hospedaje y el Impuesto Fiscal de Salida del País vía Aérea y



*[Handwritten signature]*



7.ª avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala  
Teléfono 2290-2800

www.inguat.gob.gt

Siganos en:



Acuerdo de Dirección No.253-2020  
Hoja 2

Marítima y ajustar el Plan de Compras Institucional, por un monto de **CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN QUETZALES EXACTOS (Q 135,543,361.00)**.

**Artículo 2.** Se ordena a la Sección de Presupuesto del Departamento Financiero, realizar los registros correspondientes para el ejercicio fiscal dos mil veinte guion dos mil veinticuatro (2020-2024), en las herramientas habilitadas en el Sistema de Administración Financiera – SIAF- que incluye la inmovilización de asignaciones presupuestarias en los programas 01 “Actividades Centrales” 11 “Servicios de Turismo” 12 “Incremento a la Competitividad Turística” 13 “Promoción del Potencial Turístico de Guatemala” y 99 “Partidas no Asignables a Programas”.

**Artículo 3.** Se ordena a la Dirección Administrativa Financiera, enviar el Plan Operativo Anual y Multianual dos mil veinte guion dos mil veinticuatro (2020-2024) a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, –SEGEPLAN-, Dirección Técnica del Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas, así como a la Unidad de Acceso a la Información Pública del INGUAT para las publicaciones correspondientes.

**Artículo 4.** Se solicita a todas las unidades administrativas del INGUAT cumplir con la planificación y programación de los programas de trabajo contenido en el Plan Operativo Anual y Multianual dos mil veinte guion dos mil veinticuatro (2020-2024), el cual está vinculado con las asignaciones presupuestarias para cada programa y con los diferentes compromisos asumidos por esta Institución dentro del proceso de articulación de las políticas públicas.

**Artículo 5.** Se ordena a las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y unidades administrativas, emitir por medio de sus departamentos y unidades, los informes mensuales de avance de planificación para el ejercicio fiscal dos mil veinte (2020) y los cambios que afecten su ejecución por causas debidamente justificadas, les corresponde informar y justificar de forma inmediata a este Despacho, con el fin de que se realicen las modificaciones del Plan Operativo Anual dos mil veinte (2020).

Dado en la ciudad de Guatemala, a los catorce días del mes de septiembre de dos mil veinte.

**NOTIFIQUESE.**



**MYNOR ARTURO CORDÓN LEMUS**  
**DIRECTOR GENERAL**



C.C. Subdirección General  
Dirección Administrativa Financiera  
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico  
Dirección de Mercadeo  
Departamento Jurídico  
Auditoría Interna  
Departamento Financiero  
Unidad de Información Pública

7.ª avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala  
Teléfonos: 2290-2800

[www.inguat.gob.gt](http://www.inguat.gob.gt)

Síganos en:



@inguat @inguatprensa @inguat.gob comunicacioninguat





# **INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT- PLAN OPERATIVO ANUAL Y MULTIANUAL 2020-2024**

**Septiembre, 2020**



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo es una entidad descentralizada con patrimonio propio, que ejerce su función conforme lo regula el Decreto número 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del INGUAT y su reglamento. Es la entidad rectora del sector turístico de Guatemala y su finalidad fundamental es la promoción del país y fomentar el turismo interno y receptivo.

La Política General de Gobierno 2020-2024 -PGG- se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo -PLANID- con la definición de lineamientos y acciones estratégicas que constituye el marco de política que servirá de base para que las instituciones públicas definan sus acciones conforme a cinco pilares que la conforman.

El INGUAT como ente responsable de la rectoría, la promoción, el fomento de la inversión en turismo, orienta la oferta de servicios turísticos mediante el impulso y la regulación de empresas ligadas directamente a la prestación de servicios turísticos, tales como establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, entre otros; además, brinda asistencia al visitante y contribuye a la capacitación y formación de recursos humanos y empresarios en turismo sostenible.

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022, aprobada por medio del Acuerdo Gubernativo No. 98-2012 de fecha 23 de mayo de 2012, tiene como objetivo consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico de la Nación en un marco de sostenibilidad económica, social, financiera, ambiental y cultural: Posteriormente el INGUAT elabora el Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS- 2015-2025, aprobado mediante el Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 de fecha uno de noviembre del 2016, el cual está vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes Guatemala Urbana y Rural y Riqueza para Todos y Todas, específicamente en relación con la promoción y el fortalecimiento de la cultura y las prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural sostenible y la generación de un crecimiento económico acelerado sobre la base de la diversificación en las actividades turísticas.

Es relevante indicar que en este año, esta administración replantea el Plan Estratégico Institucional 2020-2030, con las metas y estrategias definidas para el INGUAT en la Política General de Gobierno 2020-2024.

Sin embargo, con el ingreso de la enfermedad de COVID-19, que ha afectado al mundo en general, el escenario cambió el rumbo de las actividades programadas en el INGUAT, en virtud, que el turismo ha sido uno de los sectores más afectado por la paralización de las líneas aéreas, cancelación de viajes y la inmovilización de los guatemaltecos hacia el interior de la república.

El señor Presidente de la República de Guatemala, Dr. Alejandro Giammattei Falla, durante este ejercicio fiscal ha emitido decretos gubernativos de Estado de Calamidad en todo el territorio Nacional como consecuencia del pronunciamiento de la Organización Mundial de la Salud –OMTS- y de la implementación de medidas sanitarias por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-.

El sector turístico, más que ninguna otra actividad económica con impacto social, se ha constituido en el segundo generador de divisas después de las remesas familiares, pero ante el impacto a nivel mundial con la enfermedad de COVID-19, el Instituto Guatemalteco de Turismo ve la necesidad de llevar a cabo la reprogramación del Plan Operativo Anual 2020 y Multianual 2020-2024, porque al mes de septiembre de 2020, aún persiste la baja de ingresos provenientes del Impuestos del 10% sobre Hospedaje, el Impuesto Fiscal de Salida del País y el Impuesto vía Aérea y Marítima. Ante estas circunstancias en este documento, se plantea la reprogramación de acciones por parte de las unidades administrativas que conforman esta entidad, con un ajuste en el presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal dos mil veinte (2020).

En este contexto, se hace necesario realizar un ajuste al Plan de Compras Institucional para el ejercicio fiscal dos mil veinte, correspondiente a los Programas 01 “Actividades Centrales” 11 “Servicios de Turismo” 12 “Incremento de la Competitividad Turística” 13 “Promoción del Potencial Turístico de Guatemala” y 99 “Partidas No Asignables a Programas, por un monto de CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN QUETZALES EXACTOS (Q 135,543,361.00) del Presupuesto de Ingresos y Egresos aprobado por el Acuerdo Gubernativo No. 288-2019.

Durante el proceso de la reprogramación, el INGUAT cumplió con los lineamientos de planificación de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de la República de Guatemala, a través de la Guía de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala. Asimismo, se contó con la participación de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico, así como de otras unidades administrativas que integran la organización de esta institución.

Como Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo, continuamos desarrollando estrategias para recuperar el turismo en Guatemala y posicionar al país a nivel internacional.

**Sr. Mynor Arturo Córdón Lemus**  
**Director General**



## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PLAN ESTRATÉGICO .....</b>                                      | <b>6</b>  |
| I. Marco jurídico y análisis de mandatos.....                      | 6         |
| II. Análisis de políticas relacionadas.....                        | 12        |
| III. Marco Estratégico Institucional .....                         | 21        |
| A. Análisis de la problemática.....                                | 22        |
| B. Construcción o adopción de un modelo conceptual .....           | 22        |
| C. Visión, Misión, Valores .....                                   | 25        |
| D. Análisis FODA.....  | 27        |
| E. Análisis de actores .....                                       | 27        |
| F. Resultado Estratégicos e Institucionales .....                  | 28        |
| G. Estrategias .....   | 31        |
| H. Objetivos Estratégicos .....                                    | 31        |
| I. Objetivos estratégicos según eje del PMTS.....                  | 32        |
| J. Productos Estratégicos .....                                    | 33        |
| IV. Seguimiento a nivel estratégico.....                           | 33        |
| <b>PLAN MULTIANUAL-POM- .....</b>                                  | <b>34</b> |
| V. Metas.....  | 36        |
| VI.Seguimiento a nivel multianual.....                             | 37        |
| <b>PLAN OPERATIVO ANUAL.....</b>                                   | <b>38</b> |
| VII. Objetivos operativos .....                                    | 39        |
| VIII. Metas de productos y subproductos .....                      | 40        |
| IX. Programación anual de productos, subproductos y acciones ..... | 42        |
| X. Programación de insumos .....                                   | 42        |



XI. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías

|  |    |
|--|----|
| Programáticas.....                     | 42 |
| XII. Programación de actividades ..... | 42 |
| XIII. Indicadores.....                 | 43 |



## **PLAN ESTRATÉGICO**

### **I. Marco jurídico y análisis de mandatos:**

En el Plan Estratégico Institucional 2020-2030, se hace un análisis de los principales mandatos y políticas relacionadas con el rol del INGUAT, como ente rector del turismo para Guatemala, que enmarca sus actuaciones en el Decreto número 1701 del Congreso de la República de fecha 8 de septiembre de 1967, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, que contiene el Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT, modificado por Acuerdo Gubernativo sin número de fecha 22 de julio de 1980.

El Instituto Guatemalteco de Turismo como entidad descentralizada, con personalidad jurídica y con patrimonio propio, queda obligado a desarrollar funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo de esta manera se desarrollan en los siguientes artículos del Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala:

#### Artículo 4º.

- a. Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
- b. Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
- c. Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;
- d. Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
- e. Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;



- f. Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
- g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
- h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
- i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;
- j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
- k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
- l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
- n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
- o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
- p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
- q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;





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

#### Artículo 5º.

- a. Fomentar y estimular la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión;
- b. Hacer por cuenta propia, en periódicos, revistas, radio, televisión y otros medios que se considere igualmente adecuados y eficaces, del extranjero, frecuentes campañas de promoción turística, que divulguen nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países;
- c. Prestar toda su colaboración y usar su influencia para que las compañías de transporte internacional, agencias de viajes, cadenas de hoteles y empresas de cualquier otra índole, relacionadas con el turismo, por su cuenta hagan campañas de promoción a favor de Guatemala, en el extranjero;
- d. Proporcionar a los consulados de Guatemala, toda clase de propaganda e información para que puedan incrementar el turismo a nuestro país y resolver las consultas que se les dirijan;
- e. Imprimir libros, folletos y carteles sobre Guatemala, producir películas documentales, fotografías y todo el material necesario de cualquier naturaleza que sea, que pueda usarse en la promoción turística;
- f. Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;





- g. Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;
- h. Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistán los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
- j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
- k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
- l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y,
- m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.”

#### **MARCO LEGAL:**

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
  - a. Constitución Política de la República de Guatemala.
  - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.
  - c. Decreto 25-74 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Fomento de Turismo Nacional.
  - d. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de Contrataciones del Estado.
  - e. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
  - f. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
  - g. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
  - h. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala y su reforma, Ley que Promueve el Turismo Interno.
  - i. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69 y sus reformas, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.





- j. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
  - k. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
  - l. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
  - m. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
  - n. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
  - o. Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
  - p. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
  - q. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
  - r. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
  - s. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
  - t. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
  - u. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
  - v. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013
  - w. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo
  - b. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Presupuesto.
  - c. Decreto del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado
  - d. Decreto del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal que corresponda.
  - e. Acuerdo Gubernativo 540-2013 y sus reformas, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto.  
Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69 y sus reformas, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.





- f. Acuerdo Gubernativo 288-2019, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo

Leyes Tributarias:

- g. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
  - h. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
  - i. Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
  - j. Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
  - k. Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.
3. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)
- a. Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá a través de la autoridad de Turismo de Panamá.
  - b. Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
  - c. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible.

Anexo #1: Análisis de Mandatos, en esta matriz se analizan mandatos y normativas relacionadas con la institución.

Anexo # 2: Vinculación Institucional, en este anexo se puede observar la vinculación del INGUAT con la meta estratégica de desarrollo del CONADUR, Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-.



## **II. Análisis de políticas relacionadas:**

Anexo #3: Análisis de Políticas, se analizan políticas vinculadas con la institución.

### **POLÍTICA NACIONAL PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE GUATEMALA 2012-2022**

Su objetivo es el de contribuir a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna, para lo cual, la política contempla los siguientes ejes estratégicos:

1. Marco institucional
2. Desarrollo turístico sostenible
3. Consolidación y diversificación de la oferta turística
4. Sistema de información turística
5. Competitividad del sector turístico
6. Mercadeo turístico
7. Seguridad turística
8. Instancias nacionales y regionales

### **PLAN MAESTRO DE TURISMO SOSTENIBLE DE GUATEMALA -PMTS- 2015-2025**

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 -PNDS-, define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal. El INGUAT, formuló el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 del 1 de agosto de 2016.

Con la implementación del Plan, los sectores tanto públicos como privados turísticos han asumido el compromiso de coordinación, diseño, implementación y seguimiento de la planificación de los programas y subprogramas que identifican los proyectos turísticos, con el propósito de movilizar las cadenas de valor como una herramienta estratégica para analizar las actividades que permitan identificar las ventajas competitivas entre los diferentes actores.

La visión del PMTS tiene como propósito desarrollar la actividad turística en el país, de forma sostenible, con una visión compartida del sector público y privado que oriente el desarrollo sostenible del turismo para los próximos diez años y se ha definido como: “En el año 2025, Guatemala está posicionada como el Corazón del Mundo Maya, es uno de los tres principales

destinos culturales de América, y el turismo es la más importante actividad económica del sector de servicios en el país”.

## **Política General de Gobierno 2020-2024**

La Política General de Gobierno (PGG) se fundamenta en el Plan nacional de Innovación y Desarrollo -PLANID- con lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del sector público durante el período de administración gubernamental 2020-2024, en sinergia con las Prioridades Nacionales de Desarrollo, derivadas del proceso de integración del Plan Nacional de Desarrollo K’atun: Nuestra Guatemala 2032 y la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Establece cinco pilares y 50 metas estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población guatemalteca, en el entorno social, político, económico y ambiental, así:

1. Economía, Competitividad y Prosperidad
2. Desarrollo Social
3. Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo
4. Estado Responsable, Transparente y Efectivo
5. Relaciones con el Mundo.

Dentro de los pilares Economía, Competitividad y Prosperidad y Relaciones con el Mundo, el turismo está implícito dentro de objetivos estratégicos, sectoriales y acciones estratégicas para potenciar al sector turístico.

Durante este período de gobierno, el INGUAT y el MINEX son responsables del cumplimiento de las metas:

- Para el año 2023 se ha complementado el impulso de la marca país
- Para el 2023 se ha mejorado la calificación en el Índice de Competitividad

## **POLÍTICA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2018-2032**

Esta Política de país, tiene como objetivo alinear las necesidades sociales con la productividad, aumentar la calificación del capital humano y generar mayores oportunidades de desarrollo económico y social para los guatemaltecos; contiene tres lineamientos estratégicos, la integración de 11 clúster, 11 prioridades en materia de competitividad y 9 territorios, dichos lineamientos buscan mejorar la competitividad para incrementar la productividad nacional, y así generar crecimiento económico inclusivo, acorado y sostenible.

Como meta de la política está que en el 2032, se han creado las condiciones de competitividad necesarias para incrementar la productividad y así generar crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible con una tasa superior al 6% anual (en promedio) de crecimiento del Producto Interno Bruto. Esta política está enfocada en el turismo cultural, de negocios y convenciones, y de intereses especial (naturaleza, salud y bienestar, aviturismo y escuelas de español). El turismo está incluido dentro de la cadena de valor de servicios, de tal forma que esta Institución incluye acciones dentro de su planificación y programación operativa que contribuye de manera directa e indirecta con los objetivos de esta Política.

## PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATUN NUESTRA GUATEMALA 2032

Este plan constituye el marco general para el desarrollo económico, político y social de país y plantea los grandes objetivos que se esperan alcanzar para el año 2032. En lo referente al eje Guatemala Urbana y Rural, el INGUAT está relacionado con el establecimiento de las condiciones que dinamicen las actividades económicas para generar fuentes de empleo e ingresos que permitan cubrir las necesidades de los guatemaltecos, mediante el desarrollo de proyectos turísticos que generen un efecto distributivo para contribuir a resolver los aspectos territoriales relacionados con las grandes brechas de inequidad, pobreza y pobreza extrema en el área rural y a promover procesos de desarrollo integral y sostenible para los territorios rurales.

En el siguiente cuadro el INGUAT ha programado las acciones por el período del 2020 al 2024, sin embargo, es evidente que debido a la situación actual del turismo, en este ejercicio fiscal 2020 no será posible atender las metas propuestas, en virtud, que la reprogramación específica para este período debe hacerse sobre una estimación reducida por los efectos negativos en la reducción del Impuesto de Salida del País por vía aérea y el Impuesto del 10% sobre Hospedaje. Ante esta situación, los esfuerzos de esta administración estarán orientados a la activación del turismo.

**EJE 1 GUATEMALA URBANA Y RURAL**

**PRIORIDAD: Desarrollo rural integral**

| Metas  | Resultados   | Lineamientos del plan   | Acciones Priorizadas   | Responsable   | 2020  | 2021  | 2022-2024   | Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia) |          |          |              |           |
|--|--|---|--|---|---|---|---|---|----------|----------|--------------|-----------|
|  |  |   |  |   |   |   |   | Institucional                                 | Nacional | Regional | Departamento | Municipio |
| 1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.                | 1.1. La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos. | o) Promover y fortalecer la cultura y prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural sostenible.     | Apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales, para el rescate del patrimonio cultural del país. | INGUAT, Departamento de Planeamiento, Sección de Patrimonio Cultural  | 18 eventos  | 25 eventos  | 29 eventos  | X   | X        | X        | X            | X         |
| 2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible. | 2.1. La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.                                    | a) Ampliar los servicios ambientales de las áreas rurales, con participación de la organización social local. | Desarrollo, fomento y promoción del ecoturismo y segmentos afines al turismo sostenible con base en la naturaleza.                       | Entidad responsable INGUAT. Entidades de apoyo Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP; Instituto Nacional de Bosques INAB; Centro de Estudios Conservacionistas CECON / USAC; Autoridades Manejo Sostenible de Cuencas; Municipalidades que administran Parques Regionales Municipales. | Capacitación a guías comunitarios de turismo. Construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza | Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento de construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza | Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento de construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza | X   |          | X        | X            | X         |

**EJE 3 RIQUEZA PARA TODAS Y TODOS**

**PRIORIDAD: Aceleración del crecimiento económico con transformación productiva**

| Metas   | Resultados   | Lineamientos del plan  | Acciones Priorizadas   | Responsable  | 2020  | 2021  | 2022-2024   | Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia) |          |          |              |           |
|---|--|--|--|--|---|---|---|---|----------|----------|--------------|-----------|
|   |  |  |  |  |   |   |   | Institucional                                 | Nacional | Regional | Departamento | Municipio |
| <p>1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%:</p> <p>a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020.</p> <p>b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025.</p> <p>c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.</p> | <p>1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El turismo: considerar que este sector realiza una contribución importante a la economía del país, expresada en la generación de empleo, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural, contribuyendo también al fortalecimiento de la identidad nacional.</li> <li>El fortalecimiento del sector y de la institución rectora.</li> <li>La promoción y el mercadeo: - Incremento del presupuesto promocional. - Desarrollo de campañas especiales enfocadas en los mercados cercanos y el mercado doméstico.</li> <li>Mejora y desarrollo de infraestructura general y de servicios básicos.</li> <li>Formación de profesionales del turismo, considerando sus diferentes variantes.</li> <li>Desarrollo de programas de asistencia técnica.</li> <li>Diversificación de la actividad turística: - Promoción del turismo rural comunitario. - Turismo sostenible. - Implementación de programas de innovación turística que propicien el desarrollo de nuevos productos y destinos turísticos.</li> <li>Creación de juntas (público-privadas) para monitorear el desarrollo del sector y sus mercados generadores.</li> <li>Impulso a las asociaciones y la competencia cooperativa.</li> </ul> | <p>Para el 2023, el ingreso de divisas ha incrementado en 3.5%, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam &amp; press, ferias, caravanas, folletería y delegaciones)</p> | <p>INGUAT<br/>Sector público y privado turístico</p> | <p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>  | <p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>  | <p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>  |   |          |          |              |           |
|   |  |  |  |  | <p>Participación en ferias turísticas</p>   | <p>Participación en ferias turísticas</p>   | <p>Participación en ferias turísticas</p>   | X   | X        | X        | X            | X         |
|   |  |  |  |  | <p>Ruedas de negocios / caravanas<br/>Viajes de prensa y filmación<br/>Boletines estadísticos de turismo</p>  | <p>Ruedas de negocios / caravanas<br/>Viajes de prensa y filmación<br/>Boletines estadísticos de turismo</p>  | <p>Ruedas de negocios / caravanas<br/>Viajes de prensa y filmación<br/>Boletines estadísticos de turismo</p>  |   |          |          |              |           |
|   |  |  |  |  | <p>Señalización turística del país<br/>Información turística en destinos turísticos<br/>Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas<br/>Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p> | <p>Señalización turística del país<br/>Información turística en destinos turísticos<br/>Empresas con sello de calidad turística<br/>Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas<br/>Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p> | <p>Señalización turística del país<br/>Información turística en destinos turísticos<br/>Empresas con sello de calidad turística<br/>Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas<br/>Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p> | X   | X        | X        | X            | X         |

## **POLÍTICA ECONÓMICA 2016-2021**

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delinean una serie de propuestas nacionales, sectoriales e institucionales y que deben quedar adecuadamente incorporadas en lo que el país debe atender. En esta Política, el INGUAT forma parte del Consejo Nacional de Promoción de las Exportaciones, Inversiones y Turismo y del Gabinete Económico del Programa Nacional de Competitividad de Guatemala -PRONACOM- y del Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo. Esta política coincide con el PMTS en promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, así como la inclusión pluricultural, multiétnica con equidad de género; y dinamizar la economía local que contribuya a la reducción de la pobreza. La focalización territorial, es decir que se promueve el turismo en aquellos destinos con potencial turístico.

## **POLÍTICA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES Y PLAN DE EQUIDAD DE OPORTUNIDADES (PNPDIM Y PEO) 2008-2023**

Para el INGUAT es importante promover la equidad de género en las diferentes etnias del país, principalmente porque de manera directa e indirecta contribuyen con la inserción laboral en las actividades turísticas (prestación de servicios, venta de artesanías, entre otros). Para ello, esta Institución dentro de su plan de trabajo, desarrolla un programa de capacitación sobre diferentes temas, como: cultura turística general, seguridad turística, calidad en el servicio al turista, biodiversidad de Guatemala y turismo con gestión comunitario con el propósito que las comunidades que tienen un acercamiento con los visitantes nacionales e internacionales brinden un mejor servicio y además se beneficien de esta actividad.

El Departamento de Asistencia al Turista participa en la Mesa Nacional para la prevención y protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual en viajes y turismo -MENACESNNA-

Esta Institución apoya al sector artesanal con capacitación para la innovación, de sus productos con el propósito que los productos elaborados por mujeres y hombres sean más competitivos a nivel local.

Estas acciones a cargo del INGUAT, responden a los compromisos asumidos en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de

Oportunidades (PNPDIM y PEO) 2008-2023, con el eje 1 de Desarrollo Económico y Productivo con Equidad.

En este sentido, se considera que el INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala ha propiciado la participación de mujeres de las diferentes etnias, generando desarrollo económico y bienestar familiar dentro de los programas y actividades del sector turístico.

## **POLÍTICA PÚBLICA DE REPARACIÓN A LAS COMUNIDADES AFECTADAS POR LA CONSTRUCCIÓN DE LA HIDROELÉCTRICA CHIXOY, CUYOS DERECHOS HUMANOS FUERON VULNERADOS. ACUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 378 – 2014**

Con relación a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014, el Instituto Guatemalteco de Turismo, en el año 2016, realizó una consultoría especializada de potencialidad turística del área de Chixoy, en el cual evalúa según criterios turísticos cuales de las comunidades que integran la política, tienen potencialidad turística que pueda desarrollarse; esto para determinar un Plan de Acción de Desarrollo Turístico. El documento terminado fue socializado con COPREDEH y COCAHICH. A partir de 2017 se han realizado acciones relacionadas con la consultoría a cargo de la Unidad de Innovación de Productos Turístico. Para el ejercicio fiscal 2020, se participará en las reuniones de trabajo convocadas por las instancias correspondientes y se brindara el apoyo técnico para el desarrollo del atractivo turístico.

### **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- forman parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que presenta los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, la misma, fue aprobada por unanimidad por los dirigentes mundiales en una histórica cumbre de las Naciones Unidas celebrada en septiembre de 2015, con el propósito que en cada uno de los países se movilicen esfuerzos y recursos con miras a poner fin a la pobreza, reducir las desigualdades y hacer frente al cambio climático en 2030. Sus 17 objetivos y 169 metas buscan la solución de problemas económicos, sociales y ambientales que afectan al mundo, principalmente con la pobreza.

Guatemala, tras asumir las lecciones aprendidas y los resultados alcanzados en el seguimiento de los ODM, y consciente de que la agenda de los ODS coincide con los propósitos de desarrollo del país, decidió realizar un proceso de socialización, consulta,

validación y análisis técnico, de manera que la nueva agenda se adecuara al contexto, realidad y posibilidades del país y, más importante, se articulara con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun.

El INGUAT, consciente de los importancia de estos objetivos se suma al interés del país y los adopta oficialmente para orientar su accionar y contribuir específicamente con el objetivo 8 que se refiere a “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”, para lo cual se compromete, con la meta 8.9 de dichos objetivos que indica que para el 2030, se tendrán elaboradas y pondrán en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.



El Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural - CONADUR- como ente encargado de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo a nivel nacional para su incorporación, estableció que la Agenda ODS fuese objeto de priorización y análisis, adecuando las metas a las prioridades de desarrollo contenidas en el

Plan Nacional de Desarrollo K'atun. Define como meta: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Indicadores: 8.9.1 “Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento”. 8.9.2 “Número de empleos en el sector turístico como proporción del número total de puestos de trabajo y la tasa de crecimiento del empleo, desglosado por sexo”. Sin embargo, por no contar aún con la Cuenta Satélite de Turismo, no se puede obtener esta medición, por lo que se toma como referencia para medir este indicador, en su caso se aplica el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del *World Travel & Tourism Council -WTTC-* que se realiza anualmente.



## TRATADOS INTERNACIONALES Y OTROS INSTRUMENTOS DE COOPERACION INTERNACIONAL

**ORGANIZACIÓN MUNDO MAYA -OMM-:** Guatemala forma parte de la Organización Mundo Maya, la cual fue constituida en 1992, a través de un convenio suscrito en la ciudad de La Antigua Guatemala, el 14 de agosto de 1992, entre los representantes de los Gobiernos de Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México. El Instituto Guatemalteco de Turismo es el representante de Guatemala en esta organización.

La OMM tiene por finalidad coordinar, asistir y estimular el desarrollo turístico, cultural y ambiental de la región en que se desarrolló la civilización Maya, reconociendo la importancia de conservar y mantener la herencia cultural común y los recursos naturales de la región para las generaciones actuales y venideras, Este Organismo está integrado por los siguientes países: Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México.

El 16 de abril de 2018, en el marco de la Feria Tianguis Turístico, en nombre del Gobierno de la República, a través del INGUAT, se asumió la Dirección Ejecutiva y Presidencia Honorífica de la Organización Mundo Maya, la que impulsará el programa Mundo Maya que posiciona el patrimonio cultural de Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México. Este compromiso es por el período de abril 2018-2020.

**CONSEJO CENTROAMERICANO DE TURISMO -CCT-:** Guatemala es parte del Consejo Centroamericano de Turismo, creado por Resolución VI de la Primera Conferencia Extraordinaria de Ministros de Relaciones Exteriores de Centroamérica, celebrada en San Salvador, El Salvador, los días 29 de marzo al 2 de abril de 1965, integrado por los ministros y directores de turismo nacionales, en INGUAT es el representante de Guatemala.

El CCT es un órgano subsidiario del Sistema de Integración Centroamericana -SICA- y tiene una Oficina permanente que se denomina Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-, coincidiendo con la Dirección de Turismo del SICA-DITUR, la cual es un apoyo gerencial y técnico para la implementación de los acuerdos del Consejo y la consecución de los programas de integración y desarrollo sostenible del turismo en Centroamérica.

**ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE -AEC-:** Guatemala es parte de la Asociación de Estados del Caribe. El Convenio Constitutivo de la AEC se firmó el 24 de julio de 1994 en Cartagena de Indias, Colombia, con el propósito de promover la consulta, la

cooperación y la acción concertada entre todos los países del Caribe, la cual está integrada por 25 estados miembros y 7 miembros asociados.

Su principal órgano es el Consejo de Ministros, y cuenta con cinco comités especiales, dentro de estos el de turismo sostenible y en cuya instancia ha participado el Instituto Guatemalteco de Turismo.

- Se participa en iniciativas regionales como en el Comité de Destinos Sostenibles, el Comité de Competencias Laborales en turismo, entre otros.

**Organización Internacional de Turismo Social -OITS-**. Guatemala es miembro activo desde 2015, para dar seguimiento a la estrategia de Turismo para Todos con enfoque de inclusión.

**Comité Transnacional Interinstitucional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio - CITURS-** del Programa de Ordenamiento Territorial y Desarrollo del Turismo Sostenible - PROTUR- del Plan Trifinio. Se trabaja en el ordenamiento turístico.

### III. Marco Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional por el período 2020-2030, aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG de fecha 2 de marzo de 2020 Anexo #4, está dirigido alcanzar los objetivos de la Ley Orgánica del INGUAT con estrategias y acciones alineadas con la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, entre otros, para posicionar a Guatemala como un destino de primer orden y que la actividad turística contribuya al desarrollo del país.

El turismo ha representado uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponde.

Este Plan contiene el análisis al FODA institucional, realizado mediante varios ejercicios participativos, con un análisis interno de la institución y de las tendencias del entorno, como base para definir las estrategias que permitan al INGUAT implementar acciones a corto y mediano plazo, para maximizar sus oportunidades y fortalezas y minimizar las amenazas y las debilidades a las que actualmente se enfrenta.

Esta institución ha definido importantes estrategias para la consecución de los objetivos institucionales para que el turismo como uno de los motores de desarrollo del país contribuya a la generación de empleo y erradicación de la pobreza.

## **A. Análisis de la problemática**

El Despacho Superior, direcciones y equipo técnico, realizó un análisis de la problemática del sector turístico, a través de la herramienta del árbol de problemas.

Dentro de este ejercicio, se estableció que el problema central es la Baja Competitividad Turística de Guatemala, que se origina por las siguientes causas directas:

- Débil articulación del sector turístico
- Percepción desfavorable de la imagen del país
- Deficiente fomento y desarrollo empresarial del sector turístico
- Poca consolidación y desarrollo de destinos turísticos.

Por otro lado, se establecieron las causas indirectas, de las cuales dos son transversales que impactan en las causas directas identificadas como:

- Insuficiente presupuesto del INGUAT para el desarrollo del destino, evasión en el pago del impuesto del 10% sobre hospedaje y la distribución de los impuestos de salida por turismo, no se aplican en el sector turístico.
- Legislación turística desactualizada.

Anexo #5: Análisis de Población.

Anexo #6: Árbol de Problemas.

## **B. Construcción o adopción de un modelo conceptual (modelos)**

### **MODELO INSTITUCIONAL, GESTIÓN POR RESULTADOS -GPR-**

El Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-, tiene como propósito desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística, posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya, con una visión compartida del sector público y privado, que oriente el desarrollo sostenible del turismo para los próximos diez años.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

El INGUAT se incorporó en implementar la planificación de Gestión por Resultados -GPR-, en función de su mandato institucional, identificando la problemática y el desarrollo de los modelos: conceptual, explicativo y sus caminos causales críticos, prescriptivo con su cadena de resultados y modelo lógico, para lo cual se tomó como base el PMTS que se ha constituido en la herramienta de trabajo de esta entidad. Asimismo, este modelo contiene la metodología que establece la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala.

El INGUAT considera que este modelo contiene importantes programas y proyectos que se deben continuar a mediano y largo plazo, sin embargo, para este año, esta institución enfocará sus esfuerzos en la reactivación del turismo a nivel local, principalmente por la falta de ingresos que se percibirán de los impuestos y la tendencia a nivel internacional en los movimiento de viajeros por diferentes partes del mundo.

El Instituto Guatemalteco de Turismo, prevé una caída de al menos 70% del turismo interno, en tanto que el turismo internacional presenta un 47% de rebaja. Esto implica una baja del 84% de impacto económico en el turismo nacional y un 58% de divisas.

La Dirección General del INGUAT ante las circunstancias vividas con relación a la enfermedad de COVID-19 ha trabajado a partir de marzo de 2020, en acciones estratégicas de reactivación del turismo principalmente en la oferta del turismo interno hacia diferentes atractivos turísticos del país.

Anexo #7: identificación y priorización de la problemática

Anexo #8: modelo GpR Institucional

## MODELO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo, en donde se encuentra el Índice de Competitividad Turística, es el estudio comparativo y de medición entre países más importante acerca de los factores, políticas y procedimientos, que inciden en la competitividad y el desarrollo de la industria turística en un país.

Este Índice, elaborado por el Foro Económico Mundial -WEF-, por sus siglas en inglés, con sede en Suiza, es publicado bienalmente. La publicación más reciente es la edición 2019, en la cual se evaluaron 140 economías, de acuerdo con la misma, Guatemala pasó de la posición 86 en 2017 a la posición 97 en el 2019, con una evaluación de 3.4 sobre 7, el cambio de posición representa un descenso de once posiciones, sin embargo, en lo que respecta al valor de evaluación, disminuyó un 0.1 del obtenido en el año 2017.

Guatemala ha sido declarada como un país mega diverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones, además de velar por mejorar y proveer de las condiciones necesarias para preservar el patrimonio natural y cultural del país, ya que dichos pilares experimentaron descensos en la edición 2019 del Índice.

De conformidad con la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala, se construyó en el año 2016 el modelo de Gestión por Resultados -GpR-, en forma conjunta con el Ministerio de Economía, PRONACOM, INTECAP y SEGEPLÁN. Así mismo, se trabajó con instituciones públicas y privadas para desarrollar el árbol de problemas, lo que permitió determinar los resultados inmediatos e intermedios para alcanzar el resultado final.

***Con las acciones realizadas por el INGUAT como ente coordinador, se espera que las instituciones públicas como el INTECAP, MINECO, PRONACOM, CONAP, MRE, MARN, MINGOB, MCD, entre otras, vinculadas con alcanzar la meta de gobierno, incluyan dentro de sus respectivas redes de producción los productos y/o subproductos que contribuyan al resultado estratégico de Gobierno.***

El logro de la mejora del nivel de competitividad turística del país, supone la buena voluntad política de los actores involucrados y de la adecuada ejecución estratégica que tanto en materia de infraestructura, como en la construcción de capacidades, contribuya a mejorar la generación de servicios directamente relacionados con el turismo y de aquellos indirectos que pueden impactarle positivamente. Además, las condiciones de competitividad turística precisa de mejoras sustanciales en las condiciones de seguridad del país y a la vez, de la percepción que de esta se tenga en el exterior.

El Modelo de Competitividad Turística GpR, dentro de la Política General de Gobierno -PGG- se vincula con la meta dentro del Pilar 5: Relaciones con el mundo “Para el año 2023 se ha mejorado la calificación el índice de competitividad turística en 0.6 puntos porcentuales”; y además, incluye la Meta Estratégica del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- aprobado en Punto Resolutivo Número 3-2018 de fecha 11 de mayo de 2018 “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo

sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”. Se explica en detalle en el Anexo# 9: modelo GpR de Competitividad.

### C. Visión, Misión, Valores

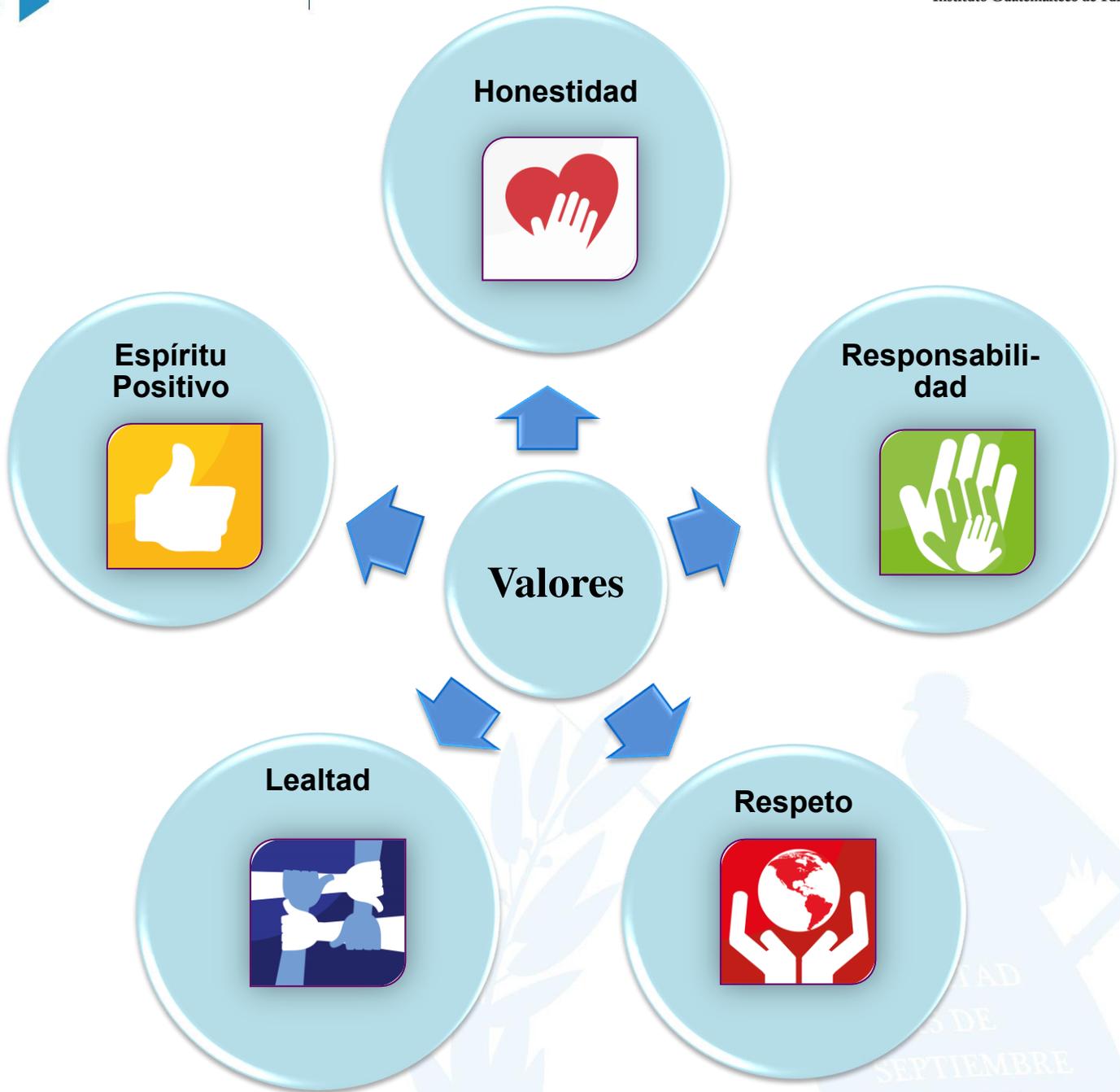
En Acuerdo de Dirección General No. 191-2019-DG del 22 de abril de 2019, se autoriza la visión y misión del Instituto Guatemalteco de Turismo.

#### Visión

Para el 2025, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que articula y coordina eficazmente, el desarrollo y promoción turística del país, con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, en beneficio de la población guatemalteca.

#### Misión

Somos la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible en coordinación con el sector público, privado y sociedad civil de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.



En el Anexo #10, se puede observar la formulación de la misión y visión, así como la aplicación de los valores institucionales.



## D. Análisis FODA

El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponden.

Para el efecto, se trabajó el FODA institucional, mediante varios ejercicios participativos, que permitieron efectuar un análisis interno de la institución y de las tendencias del entorno, como base para definir las estrategias que permitan al INGUAT implementar acciones a corto y mediano plazo, para maximizar sus oportunidades y fortalezas y minimizar las amenazas y debilidades. Esto generó formular las estrategias a corto y mediano plazo para atender la planificación estratégica institucional.

Ver Anexo #11, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con sus estrategias

## E. Análisis de actores

En el análisis de actores, se logró determinar potenciales aliados y oponentes dentro del proceso, además de evaluar la viabilidad política de determinadas estrategias de intervención que fomenten las adhesiones. Es evidente que el logro de resultados, no depende exclusivamente de lo que pueda hacer el INGUAT, para promocionar al país como un destino turístico, sino que intervienen actores que aportan información de acuerdo a las funciones que tienen a su cargo, a través de sus productos y subproductos.

Como se puede apreciar en la matriz de actores, esta institución realizó un análisis que identifica a los actores de los sectores público y privado y organizaciones no gubernamentales de interés, que desarrollan sus actividades en el marco de fortalecer el turismo en el país, así como determinar sus intereses y quienes ejercen una mayor influencia por su poder o liderazgo.

Esta identificación de grupos de interés es importante e imprescindible para poder aprovechar sus competencias e incidencia en la conformación de productos y subproductos que ha identificado el INGUAT y que conlleva trabajar con ellos en un marco de corresponsabilidad, principalmente con la puesta en valor del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.



En el Anexo #12: Análisis de Actores, se identifican 55 actores que están relacionados de forma directa e indirecta con el que hacer de esta Institución, así también se agregan instituciones que tienen su función de fiscalización.

## F. Resultados Estratégicos e Institucionales

### 1. Resultado Estratégico:

- Para el año 2023 se ha mejorado la calificación el índice de competitividad turística en 0.6 puntos porcentuales.

Este resultado estratégico, corresponde a la Política General de Gobierno 2020-2024, el cual puede variar luego de las causas que ha generado a nivel mundial la enfermedad de COVID 19. Sin embargo, se optó por incluir este resultado en tanto sea analizado por las instancias correspondientes.

**Otro aspecto importante indicar que el resultado de la medición del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial, se publicará en el 2021, por lo que este resultado puede variar.**

### 2. Resultados institucionales:

| Resultado institucional final   | Población objetivo   | Focalización territorial a priorizar  |
|---|--|---|
| Para el 2025, algunos atractivos de los 7 principales destinos turísticos se han fomentado, desarrollado y promovido de manera integral | Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales, y otros. | Petén, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Sacatepéquez, Ciudad de Guatemala, Santa Rosa, Escuintla, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula, Sololá y Quiché. |

En el Anexo #13 se encuentra la formulación del resultado institucional, de acuerdo a lo trabajado en el modelo institucional.

## Matriz de resultados intermedios a nivel institucional

| Resultados intermedios  | Población objetivo  | Focalización territorial a priorizar                            |
|---|---|---|
| Para el 2023, se han diseñado indicadores de medición al integrar 6 de las 10 tablas de la Cuenta Satélite de Turismo   | Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico                                       | República de Guatemala.   |
| Para el 2023, el ingreso de divisas ha incrementado en 1%, por el aumento del posicionamiento turístico de Guatemala, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, caravanas/ruedas de negocios, folletería y delegaciones) | Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, y de oportunidades                                      | Principales destinos turísticos del país.                       |
| Para el 2023, 1% de las empresas de hospedaje recomendables registradas en el INGUAT, tienen distintivo de calidad turística, lo cual asegura la mejora en la prestación de servicios turísticos  | Empresas del sector turístico   | Principales destinos turísticos del país.                       |
| Para el 2023, algunos atractivos de 4 destinos turísticos priorizados, se han fomentado y desarrollado de manera integral, diversificando la oferta turística   | Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales y otros. | Petén, Sololá, Santa Rosa-Escuintla, Izabal Ciudad de Guatemala |

## Matriz de resultados inmediatos a nivel institucional

| Resultados inmediatos  | Población objetivo  | Focalización territorial a priorizar      |
|--|---|---|
| Para el 2021, se han diseñado indicadores de medición del sistema de estadísticas de turismo, al integrar 4 de las 10 tablas de la Cuenta Satélite de Turismo  | Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico                                       | República de Guatemala.                   |
| Para el 2021, el ingreso de divisas ha incrementado en 1%, como producto de la estrategia en acciones de mercadeo y promoción turística del país (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, ruedas de negocios/caravanas, folletería y delegaciones) | Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, estratégicos y de oportunidad                           | Principales destinos turísticos del país. |
| Para el 2022, 30% de las empresas con asistencia técnica del programa Sello Q de calidad, avanzan a la fase de informe inicial, mejorando la gestión de calidad y sostenibilidad turística   | Empresas del sector turístico   | Principales destinos turísticos del país. |
| Para el 2021, algunos atractivos de 2 destinos turísticos priorizados, se han innovado, fomentado y desarrollado de manera integral  | Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales y otros. | Petén y Sololá                            |

## G. Estrategias

### Estrategia de Diferenciación

Destacar las fortalezas y características únicas y sobresalientes de los distintos productos turísticos que ofrece el país. Consolidar la oferta y la demanda turística actual, con el propósito de atraer nuevos visitantes.

### Estrategia de Comunicación

Desarrollar acciones que busquen fortalecer el posicionamiento de Guatemala a nivel nacional e internacional, dirigidas a los mercados claves, estratégicos y de oportunidad.

### Estrategia de Desarrollo Institucional

Aplicar las normativas en materia financiera para la optimización de los recursos financieros y transparencia del gasto público.

## H. Objetivos Estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2020-2030 incluye el objetivo estratégico general y objetivo estratégico específico de cada componente.

### Objetivo Estratégico General:

Fortalecer la competitividad y la consolidación del turismo como eje articulador del desarrollo de la nación en el marco de la sostenibilidad.



## Objetivos Estratégicos Específicos:

### Componente de posicionamiento de la imagen del país

Mejorar la percepción de la imagen del país como destino turístico seguro, con atractivo cultural y natural a nivel nacional e internacional.

### Componente de desarrollo empresarial

Mejorar la competitividad e innovación de los destinos turísticos mediante el fortalecimiento de la capacidad empresarial para la prestación de servicios turísticos de calidad con capital humano capacitado y el respaldo de un marco normativo eficaz.

### Componente de fortalecimiento y diversificación de la oferta turística

Elevar el nivel de atracción turística del país mediante el fortalecimiento y diversificación de los destinos turísticos.

### Componente de fortalecimiento de la coordinación del sector turístico a nivel nacional e internacional

Mejorar el desempeño del sector turístico mediante el fortalecimiento de la coordinación y los niveles de articulación de las diferentes entidades que integran el sector a nivel nacional y regional; y de la optimización de los recursos financieros orientadas hacia una gestión por resultados.

## I. Objetivos estratégicos según eje del PMTS

El PMTS fue estructurado por ejes y cada uno contiene objetivos que se pretenden alcanzar durante el período de vigencia del mismo. Asimismo, las acciones que se deben atender a través de sus programas y subprogramas, como se muestra a continuación:

- **Eje 1, Marco Institucional:** modernizar las estructuras institucionales del sector turístico a nivel público y privado para liderar coordinada y eficazmente el desarrollo turístico del país.
- **Eje 2, Desarrollo Turístico Sostenible:** fomentar el desarrollo sostenible de la actividad turística, a través de la aplicación de buenas prácticas socio-culturales, ambientales y económico-empresariales, en base a los Criterios Globales de Turismo Sostenible.



- **Eje 3, Consolidación y Diversificación de la Oferta Turística:** impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo.
- **Eje 4, Sistema de Información Turística:** sistematizar los mecanismos de investigación, medición, coordinación y divulgación de información estratégica para el sector turístico.
- **Eje 5, Competitividad Turística:** mejorar la experiencia del viajero a través del impulso de la competitividad e innovación de los destinos, atractivos y empresas, con servicios turísticos de calidad y capital humano capacitado; con el respaldo de un marco normativo eficaz.
- **Eje 6, Mercadeo Turístico:** posicionar los destinos, segmentos y productos turísticos bajo la marca Guatemala Corazón del Mundo Maya a nivel nacional e internacional; que contribuya a la mejora de la imagen del país.
- **Eje 7, Programa Nacional de Seguridad Turística:** fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia al turista nacional y extranjero en rutas y destinos turísticos.
- **Eje 8, Instancias Nacionales y Regionales:** potenciar las alianzas nacionales e internacionales para coadyuvar al logro de estrategias de desarrollo turístico del país.

#### **J. Productos Estratégicos:**

- Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales.
- Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos.
- Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística.
- Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.
- Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio.

### **IV. Seguimiento a nivel estratégico**

En el Anexo #14 se describen los resultados institucionales con sus indicadores y en el Anexo #15 se encuentra la ficha del indicador del resultado institucional final.

## **PLAN MULTIANUAL-POM-**

El INGUAT aprobó por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG de fecha dos de marzo de 2020, el Plan Estratégico Institucional 2020-2030 que incorporó como un elemento sustancial a la nueva dinámica del instituto, el enfoque de Gestión por Resultados (GpR), con la finalidad de promover el cambio y el fortalecimiento de las acciones que esta institución debe realizar a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de generar efectos e impactos en las condiciones de vida de la población y como herramienta de planificación se tomó en consideración los componentes y acciones del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, a través de sus ocho ejes, que proyecta ejecutar importantes programas y subprogramas, con el fin de elevar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción. Este plan visualiza el desarrollo del sector a 10 años.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

Otra acción importante que se incluye en el Plan Estratégico Institucional, es la meta estratégica de desarrollo: “Para el 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”; que el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- emite en los Puntos Resolutivos números 08-2017 y 03-2018 de fechas 5 de diciembre de 2017 y 11 de mayo de 2018, respectivamente, entre las Prioridades Nacionales de Desarrollo de Empleo e Inversión. Esta meta también forma parte del Modelo de Competitividad Turística.

El Plan Operativo Multianual -POM- contiene la validación del marco estratégico institucional con los ejes de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, el PMTS y el PLANID para desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística y posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya.

Sin embargo, para este ejercicio fiscal 2020, el INGUAT como ente rectora del turismo en Guatemala, ha sido afectado seriamente ante la baja de ingresos en concepto de impuestos tributarios de acuerdo a la Ley Orgánica del INGUAT, principalmente en la recepción total del 10% del Impuesto sobre Hospedaje y el 33% que se percibe del Impuesto fiscal por Salida del país Vía Aérea de \$30.00; y otros ingresos no tributarios que en total representan el -52.48% menos para su funcionamiento.

En este contexto se consideró necesario realizar la reprogramación de actividades y congelar los fondos por la caída de los ingresos e identificar las actividades que se puedan realizar para reactivar el turismo interno y enfocar los esfuerzos para realizar la promoción en el exterior para que a mediano plazo, se logre reactivar el turismo internacional, teniendo en cuenta el tamaño y la dinámica de los desplazamientos mundiales y las disrupciones actuales y la expansión geográfica de enfermedad de COVID-19.

Conforme el artículo 9 del Decreto 1701 “Ley Orgánica del INGUAT” la Dirección General del INGUAT, integró la Junta Asesora de Turismo, que tiene como objetivo asesorar en temas que le compete a cada integrante de acuerdo a la entidad que represente, y asimismo, se gestiona el Reglamento de esta Junta Asesora por Acuerdo Gubernativo.

A continuación se establecen las metas 2020-2024.

## V. Metas

### A. Metas multianuales de productos estratégicos

| PRODUCTOS  |                   |        |        |        |        |        |
|--|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Descripción  | Unidad de Medida  | Meta   |        |        |        |        |
|  |                   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
| Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales                    | Documento         | 4,048  | 8,000  | 10,000 | 10,300 | 10,609 |
| Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos                                  | Personas          | 10,415 | 11,500 | 12,500 | 13,500 | 14,500 |
| Personas jurídicas con distintivo de calidad turística   | Empresas          | 0      | 18     | 52     | 54     | 61     |
| Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales                     | Señal de tránsito | 80     | 95     | 165    | 165    | 165    |
| Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio | Evento            | 18     | 25     | 29     | 29     | 29     |

En el Anexo #16, se describen las metas físicas y financieras de los productos y subproductos de los años 2020 al 2024, asimismo se realiza una vinculación del resultado de país con la meta del MED y ODS, lineamiento K'atun y los resultados institucionales.

## VI. Seguimiento a nivel multianual

El seguimiento a nivel multianual se realizará a través de indicadores, los cuales se pueden ver en el Anexo #17.



## PLAN OPERATIVO ANUAL

El Plan Operativo Anual del Ejercicio Fiscal 2020 incluye actividades a cargo de las Direcciones de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Dirección Administrativa Financiera, incluye compromisos que le han sido designados en la Política General de Gobierno 2020-2024.

Para este ejercicio fiscal 2020, el INGUAT ha sido afectado seriamente ante la baja de ingresos en concepto de impuestos tributarios de acuerdo a la Ley Orgánica del INGUAT, principalmente en la recepción total del 10% del Impuesto sobre Hospedaje y el 33% que se percibe del Impuesto fiscal por salida del país vía aérea de \$30.00; y otros ingresos no tributarios que en total representan el -52.48% menos para su funcionamiento.

En este contexto las actividades han sido modificadas y orientadas para reactivar el turismo interno y promocionar al país en el exterior para que a mediano plazo, se logre reactivar el turismo internacional, teniendo en cuenta la dinámica de los desplazamientos mundiales provocado por la enfermedad de COVID-19.

Para cumplir con el Plan Operativo Anual 2020 se hace necesario realizar un ajuste del Presupuesto de Ingresos y Egresos aprobado por el Acuerdo Gubernativo No. 288-2019 por un monto de **CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN QUETZALES EXACTOS (Q 135,543,361.00)**, en virtud, que la fuente de financiamiento de los ingresos que percibe el Instituto Guatemalteco de Turismo del Impuestos del 10% sobre Hospedaje y el Impuesto Fiscal de Salida del País vía Aérea y Marítima, se prevé una baja considerable para el ejercicio fiscal dos mil veinte (2020).

Es importante indicar que de acuerdo a la metodología de la SEGEPLAN en este documento se identifican las matrices de planificación, pero también se documentan las matrices de seguimiento, que el INGUAT ha implementado para que de forma mensual se traslade a las unidades que integran los programas contenidos en la Red Programática. Estas son cursadas en forma mensual a la Unidad de Información Pública.



## VII. Objetivos operativos

### Programa 01

- Utilizar adecuadamente los sistemas contables y aplicar las normas, políticas y procedimientos de control interno para la correcta ejecución del gasto público y transparencia dentro de la Institución.
- Fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias en el recurso humano.
- Sistematizar los procedimientos que se requieran a nivel institucional.

### Programa 11

- Contar con información oportuna sobre oferta y demanda turística para la toma de decisiones mercadológicas.
- Gestionar asistencia al visitante nacional e internacional en la planificación y realización de su visita al país.

### Programa 12

- Registrar, verificar y brindar asistencia técnica a empresas y actividades turísticas.
- Desarrollar e implementar el Plan de Capacitación Turística Nacional.
- Contribuir a elevar los estándares de calidad en los servicios turísticos del país, con enfoque a las buenas prácticas sanitarias aplicadas en el turismo.
- Facilitar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país.
- Contribuir con la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio cultural y natural del país.

### Programa 13

- Realizar campañas de promoción y publicidad y viajes de familiarización y prensa a nivel nacional e internacional para posicionar a Guatemala como destino turístico.
- Dinamizar la promoción y comercialización de Guatemala como destino turístico, mediante la participación en eventos especializados de turismo a nivel internacional.



## VIII. Metas de productos y subproductos 2020

| PRODUCTO   | Unidad de medida   | Meta   | Programa |
|--|--|--------|----------|
| Personas jurídicas e individuales con información estadística y promocional turística              | Documento (boletines estadísticos y material promocional)              | 128    | 11       |
| Servicios de asistencia en seguridad a visitantes nacionales e internacionales                     | Eventos  | 655    | 11       |
| Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales                    | Documento  | 4,048  | 12       |
| Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos                                  | Persona  | 10,415 | 12       |
| Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística                              | Entidad (empresas)   | 0      | 12       |
| Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales internacionales                       | Señales de tránsito  | 80     | 12       |
| Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio | Evento   | 18     | 12       |
| Promoción de destinos turísticos de Guatemala  | Evento (campañas nacionales e internacionales y viajes de Fam & Press) | 54     | 13       |
| Actividades de comercialización turística en beneficio de personas jurídicas e individuales        | Evento (ferias y caravanas)  | 21     | 13       |

| SUBPRODUCTO  | Unidad de medida                    | Meta   | Programa |
|--|-------------------------------------|--------|----------|
| Información estadística turística en beneficio de personas jurídicas e individuales                                | Documento (boletines estadísticos)  | 103    | 11       |
| Información promocional turística en beneficio de personas jurídicas e individuales                                | Documento (material promocional)    | 25     | 11       |
| Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística.                                       | Personas                            | 28,120 | 11       |
| Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales                                       | Evento                              | 372    | 11       |
| Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales   | Evento                              | 283    | 11       |
| Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales                                    | Documento                           | 4,048  | 12       |
| Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos                                 | Personas                            | 10,415 | 12       |
| Personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística.  | Personas                            | 0      | 12       |
| Personas jurídicas e individuales con asistencia técnica en calidad turística                                      | Empresas                            | 0      | 12       |
| Informe de verificación en calidad turística a personas jurídicas e individuales                                   | Documento                           | 0      | 12       |
| Señalización vial turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.                               | Señal de tránsito (señales)         | 20     | 12       |
| Señalización interpretativa turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales                      | Señal de tránsito (interpretativas) | 60     | 12       |
| Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio                 | Evento                              | 18     | 12       |
| Promoción turística por medios de difusión a nivel nacional en beneficio de personas jurídicas e individuales      | Evento (Campañas nacionales)        | 6      | 13       |
| Promoción turística por medios de difusión a nivel internacional en beneficio de personas jurídicas e individuales | Evento (campañas internacionales)   | 3      | 13       |
| Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con viajes de familiarización y prensa                        | Evento (Viajes de Fam & Press)      | 45     | 13       |

|   |   |    |    |
|---|---|----|----|
| Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en ferias turísticas                | Evento (ferias)                               | 5  | 13 |
| Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en caravanas y misiones comerciales | Evento (ruedas de negocio y activaciones BTL) | 16 | 13 |

En el Anexo #18 se observa la meta física y financiera cuatrimestral de los productos y subproductos proyectados para el año 2020 y su vinculación a los resultados de país e institucionales y en el Anexo #19 está la ficha de seguimiento.

## **IX. Programación mensual de productos, subproductos y acciones**

Se programó de forma mensual la meta física y financiera para cada uno de los productos con sus subproductos y acciones. Además se obtuvo un total, tanto en meta física como en la financiera por producto y subproducto, lo cual puede observarse en el Anexo #20.

## **X. Programación de insumos**

La programación de insumos se trabajó por cada una de las acciones contenidas en los subproductos y productos, con el costo total y cuatrimestral de cada uno, ver Anexo #21.

## **XI. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías Programáticas**

En esta matriz se muestra los productos y subproductos, unidad de medida y descripción, y su vinculación con la red de categorías programáticas, ver Anexo #22.

## **XII. Programación de actividades**

En el Anexo #23, el INGUAT a través de sus unidades administrativas, programó las actividades a realizar en el año 2020.

### XIII. Indicadores

En el modelo institucional se encuentran los indicadores del resultado final, intermedios e inmediatos. Asimismo en el Anexo# 13 y 14, se encuentra el indicador del resultado final y en el Anexo #17, están los indicadores de los productos.

### XIV. Presupuesto

| PROGRAMA   | PRESUPUESTO             |                         |                         |                         |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  | 2020                    | 2021                    | 2022                    | 2023                    | 2024                    |
| <b>01</b><br>"Actividades Centrales"                           | Q 101,771,108.00        | Q 99,167,079.00         | Q 113,789,316.00        | Q 99,466,968.00         | Q 102,668,609.00        |
| <b>011</b> "Servicios de Turismo"                              | Q 21,107,189.00         | Q 9,776,253.00          | Q 18,259,806.00         | Q 19,540,293.00         | Q 20,062,420.00         |
| <b>012</b><br>"Incremento de la Competitividad Turística"      | Q 40,561,581.00         | Q 18,000,602.00         | Q 34,972,230.00         | Q 37,725,957.00         | Q 39,543,490.00         |
| <b>013</b><br>"Promoción del Potencial Turístico de Guatemala" | Q 115,030,698.00        | Q 36,837,726.00         | Q 111,460,224.00        | Q 147,502,364.00        | Q 154,608,623.00        |
| <b>099</b> "Partidas no Asignables a Programas"                | Q 6,757,660.00          | Q 3,967,872.00          | Q 6,746,660.00          | Q 7,098,206.00          | Q 7,098,206.00          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>Q 285,228,236.00</b> | <b>Q 167,749,532.00</b> | <b>Q 285,228,236.00</b> | <b>Q 311,287,093.20</b> | <b>Q 327,644,373.42</b> |

Fuente: Departamento Financiero del INGUAT