

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  
MEMORANDO No.268-2020-DAF**

**A:** Licenciado Geoffrey Brian Gabriel Simón  
Jefe Unidad de Información Pública

**DE:** Lic. Julio Oliva Juárez  
Director Administrativo Financiero



**ASUNTO:** MATRIZ DE PLANIFICACION OPERATIVA ANUAL 2020 GESTION POR  
RESULTADOS CORRESPONDIENTE A AGOSTO DE 2020

**FECHA:** Guatemala, 16 de septiembre de 2020

---

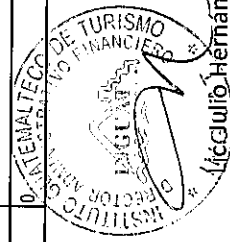
En documentos adjuntos, solicito a ustedes subir al Portal de transparencia de esta Institución, las Matrices de Planificación Operativa Anual "Gestión por Resultados", de la Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Desarrollo del Producto Turístico y Mercadeo correspondiente a agosto de 2020.

Atentamente,

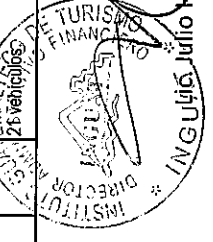


**Actividades Centrales**  
**Matriz de Gestión por Resultados , Plan Operativo Anual 2020**

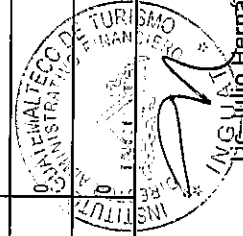
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
1	Informes cuatrimestrales de gestión para SEGEPLAN.	3	informes	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	Enero: informe último cuatrimestre 2019. Mayo: informe primer cuatrimestre 2020.
2	Participar en diferentes reuniones, como mesas, Dirección, GABECO, etc	Variable	Reuniones	11		23		0		34		Enero a julio reuniones con el Despacho superior, con las direcciones. Julio: reuniones con SEGEPLAN (Meta de competitividad), SEGEPLAN y SNU.
3	Coordinar con las jefaturas de Dirección, la integración de la Memoria de Labores Institucional 2019; para que a través de la Dirección General, se traslade al Ministerio de Economía.	1	memoria	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	
4	Coordinar con las jefaturas de Dirección, la integración de Informes de Gestión; para que a través de la Dirección General, se trasladen a las instancias requeridas. (Informe presidencial, políticas públicas, entre otros).	variable	informes	3		3		0		6		Marzo: Informe ONSEC, informe Congreso. Abril: Informe MINECO Mayo: Plan de trabajo MINECO Junio: Avances de enero a mayo 2020. Informe circunstanciado de 2016-2019, enero a mayo 2020
5	Plan Operativo Anual 2020											
	Emitir oficios, reuniones de trabajo con las jefaturas de esta dirección y jefaturas de la Dirección de Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico para realizar las modificaciones o ajustes a la planificación operativa.	variable	Documento(s)	4		1		0		5		0
	Reuniones comisión POA.	variable	reuniones	1		1		0		2		0
	Realizar presentaciones al despacho superior.	variable	Documento (s)	1		0		0		1		0
	Modificaciones.	variable	documento	1		0		0		1		0
	Definir formatos a utilizar para el seguimiento anual.	variable	Formatos	6		3		0		9		0
	Informe mensual de avance del Programa de Actividades Centrales.	12	Matrices	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0
	Matriz tipo semáforo (una para cada Dirección)	variable	Matrices	0		2		0		2		0



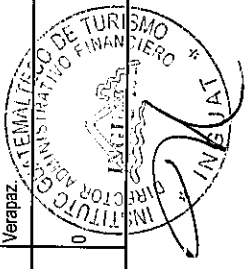
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
6	Plan Operativo Anual y Multianual 2021-2025	0	0	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
	Llevar a cabo las acciones previas a la planificación, participación en reuniones de trabajo con la SEGEPLAN y Dirección de Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas.	variable	Documento(s)	2		1		0		3		3		0		
	Reuniones comisión POA.	variable	reuniones	0		3		0		3		0		0		
7	Presentación del Plan Operativo Anual y Multianual 2021-2025	2	Plan	1	50%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	En agosto se entregó una reprogramación del POA y POM 2021-2025, atendiendo las observaciones de la SEGEPLAN y DTP.		
	Brindar apoyo técnico para la elaboración y actualización de los procedimientos.	variable	Procedimientos aprobados	1		16		0		17		0		MP-SCOM-02: Procedimiento para la Compra Directa con Oferta Electrónica Junio: MP-TR-05 v2 Julio: 3 UJP, 3 RRRH Agosto: 6 procedimientos de la S. Almacén General y 3 procedimientos de la S. Computación.		
8	Atender las recomendaciones formuladas en los hallazgos y girar las instrucciones a las jefaturas correspondientes de esta dirección.	variable	Reuniones de procedimientos en proceso	3		15		0		18		0		0		
9		variable	Documento(s)	34		31		0		65		0		0		
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>																
1	Prestar servicio de telefonía móvil, fija e internet mensualmente al edificio central del INGUAT, delegaciones nacionales, oficinas regionales y subregionales.	12	Eventos de pago	3	25.0%	4	33.3%	0	0.0%	7	58.3%	0	0.0%	0		
2	Servicio de mensajería y fletes	12	Eventos de pago	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0		
3	Programar acciones para adecuar espacios físicos, insumos y actividades para garantizar la prestación de los servicios internos y externos.	1	Reunión y seguimiento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
4	Administrar los seguros en los ramos de: vehículos automotores del INGUAT.	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0		



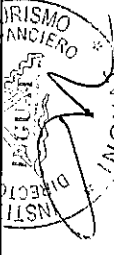
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones		
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual				
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			
5	Seguro contra incendio y líneas aliadas (edificio central del INGUAT, Mercado de Artesanías, Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT-CRI, Castillo de San Felipe de Lara, Izabal)	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
6	Seguro para equipo electrónico de la institución.	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0
7	Seguro para nave marítima (Lancha en el Castillo de San Felipe), propiedad de INGUAT.	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0
8	Seguro para el dron propiedad de INGUAT.	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
9	Brindar servicio de centros de impresión y copiado a las unidades administrativas del edificio central del INGUAT y delegaciones nacionales, oficinas regionales y subregionales del INGUAT.	12	Eventos	3	25.0%	4	33.3%	0	0.0%	7	58.3%	0	0.0%	0
10	Arrendamiento de Oficinas Regionales, Sub Regionales y de Información Turística en Chichicastenango, Esquipulas, Panajachel, Antigua Guatemala, Flores, Cobán y Quetzaltenango.	12	Requisiciones	3	25.0%	4	33.3%	0	0.0%	7	58.3%	0	0.0%	0
11	Administrar el Fondo Rotativo de Administrativo de Cien Mil Quetzales (Q 100,000.00), para realizar compras emergentes de bienes y servicios del Departamento Administrativo.	12	Informe	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0
12	Administrar el Mercado de Artesanías, Museo de Paleontología y Arqueología Roberto Woolfolk Saravia en Estanzuela, Zacapa y Castillo de San Felipe de Lara en Izabal.	36	Informe	12	33.3%	12	33.3%	0	0.0%	24	66.7%	0	0.0%	0
13	Adquirir mobiliario y equipo (equipo de oficina, equipo educacional y recreativo, equipo para comunicaciones, entre otros), maquinaria, para uso de las unidades administrativas en el edificio central del INGUAT, Mercado de Artesanías, Castillo de San Felipe de Lara, Museo de Paleontología y Arqueología Roberto Woolfolk Saravia, el Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT-CRI y delegaciones nacionales, oficinas regionales y subregionales.	Variable	Cotización	0		0		0		0		0		0
14	Adquirir vehículos para el INGUAT.	Variable	Cotización	0		0		0		0		0		0
15	Iniciar proyecto de reciclaje y sostenibilidad de insumos dentro del INGUAT	Variable	Proyecto	0		0		0		0		0		0
16	Contratación de empresa para reparación de la piscina del Castillo de San Felipe de Lara	1	Requisición	1		0		0		1		0		1



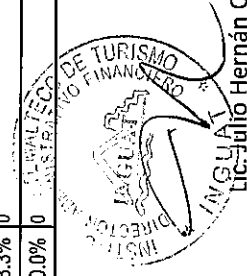
No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones		
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual				
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			
17	Compra de bomba de agua para piscina ubicada en el Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal	1	Requisición	1		0		0		1		0		
18	Compra de equipo audiovisual para uso en el Museo de Estandzuela, Zacapa	1	Requisición	1		0		0		1		0		
19	Compra de mobiliario para uso en el Museo de Estandzuela, Zacapa	1	Requisición	1		0		0		1		0		
20	Reparación de ventilador de DATA CENTER ubicado en la Sección de Informática	1	Requisición	1		0		0		1		0		
<b>SECCIÓN DE MANTENIMIENTO</b>														
21	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de electricidad, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	2		1		0		3		0		Por compra de basureros pedal, bombillas y platineras material para el uso de la sección de mantenimiento; Baterías alcalinas a utilizarse en el cambio de baterías en los dispensadores de gel del edificio central de INGUAT y lazo nylon material utilizado para el asta de la bandera de INGUAT.
22	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de telefonía, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	0		0		0		0		0		
23	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de fontanería, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	1		0		0		1		0		
24	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de herrería y ferretería, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	1		1		0		2		0		
25	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de jardinería, entre otros.	Variable	Requisición	0		0		0		0		0		
26	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de albañilería, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	1		0		0		1		0		
27	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de pintura, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	0		1		0		1		0		Instalación de vidrios en ventanas de las nuevas instalaciones de Disetur Cobán, Alta Verapaz.
28	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de carpintería, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	1		0		0		1		0		



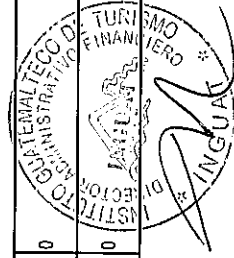
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre						Observaciones											
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre			Anual										
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%									
29	Adquisición de materiales y/o productos para el mantenimiento de tabiques, paredes, tabla yeso, reparaciones menores, entre otros.	Variable	Requisición	0		0		0		0											
30	Mantenimiento preventivo de sistemas de aire acondicionado, mantenimiento de desodorizadores, aromatzadores y sensores, elevadores, fumigación, limpieza, sistemas eléctricos, equipos y planta telefónica, entre otros, en forma mensual o cuando se requiera y/o aplique.	12	Eventos de pago	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%										<p>Servicio y mantenimiento preventivo de aire acondicionado; Servicio de sanitizantes y desodorantes en el edificio central de INGUAT, Mercado de Artesanías, Castillo de San Felipe Izabal, Museo de Paleontología y Arqueología de Estanzuela Zacapa y Centro Recreativo para Trabajadores de INGUAT CRI; Servicio de mantenimiento preventivo de cuatro elevadores. Por servicio de sanitizantes y aromatzadores en el edificio central de INGUAT; Mercado de Artesanías zona 13; Castillo de San Felipe de Lara, Río Dulce, Livingston en Izabal; Museo de Paleontología y Arqueología de Estanzuela en Zacapa y Centro Recreativo para Trabajadores de INGUAT -CRI- en Sipacate La Gomerá.</p> <p>Escuintla. Servicio de mantenimiento preventivo de cuatro elevadores en el edificio central de INGUAT; Servicio de limpieza en la oficina subregional ubicada en el Km 243.5 ruta Atlántico, Morales, Izabal; servicio de sanitización de oficinas en el edificio central de INGUAT y Mercado de artesanías zona 13, y servicio de lavado planchado de faldones en el edificio central de INGUAT.</p>
31	Realizar mantenimiento correctivo: reparar sistemas en electricidad, telefonía, bombas hidroneumáticas de agua con sus motores, elevadores, extintores, aires acondicionados, plantas de tratamiento de agua, tuberías y drenajes, entre otros.	Variable	Requisición	4		1		0		5											<p>Por servicio de reparación de los ascensores número tres (3) y cuatro (4) del Edificio Central de INGUAT.</p>



No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones	
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual			
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
32	Supervisión continua para la reparación y/o mantenimiento de lozas, ventanas, paredes, gradas internas y de emergencia, sistemas de distribución eléctrica y de aguas, piscinas, motor de lancha, entre otros, en el edificio central del INGUAT, Mercado de Artesanías, Castillo de San Felipe de Lara, Museo de Paleontología y Arqueología Roberto Woodfolk Saravia, el Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT-CRI, delegaciones nacionales, oficinas regionales y subregionales.	12	Informe	3	25.0%	4	33.3%	0	0.0%	7	58.3%	0	
33	Servicio de energía eléctrica en el edificio central y las Delegaciones nacionales, Regionales y Sub Regionales. Mercado de Artesanías, castillo san Felipe, museo estanzuela	12	Eventos de pago	4	33.3%	16	133.3%	0	0.0%	20	166.7%	0	Servicio de energía eléctrica en el edificio central de INGUAT, Mercado de Artesanías, Castillo de San Felipe Izabal, Museo de Paleontología y Arqueología de Estanzuela Zacapa, Centro Recreativo para Trabajadores de INGUAT CRI; Delegación de Flores, Petén, Sede subregional de Chichicastenango, Quiché, Panajachel Sololá, Cobán, Alta Verapaz, Delegación de Esquipulas, Chiquimula y oficina 107 de INGUAT en Quetzaltenango.
34	Servicio de extracción de basura en el edificio central INGUAT, Mercado de Artesanías, Delegaciones nacionales, Regionales y Sub Regionales.	12	Eventos de pago	4	33.3%	5	41.7%	0	0.0%	9	75.0%	0	Servicio de extracción de basura en edificio central de INGUAT y Mercado de Artesanías zona 13
35	Cargo por servicio de agua potable	12	Requisición	3	25.0%	4	33.3%	0	0.0%	7	58.3%	0	Por servicio de cargo fijo de agua potable del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT.
36	Servicio de agua pura en garratones para el edificio central de INGUAT, Delegaciones nacionales, Regionales y Sub Regionales.	12	Requisición	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	Por compra de garratones de agua pura para el abastecimiento a los empleados del edificio central de INGUAT.
37	Servicio de cable para el edificio central de INGUAT.	12	Requisición	3	25.0%	7	58.3%	0	0.0%	10	83.3%	0	
38	Contratación externa para los servicios de conserjería.	12	Requisición	3	25.0%	3	25.0%	0	0.0%	6	50.0%	0	

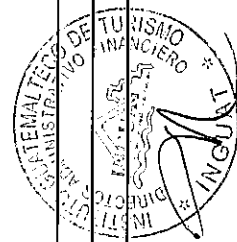


No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
39	Servicio de alcantariado en el edificio central de INGUAT.	12	Requisición	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%	Por servicio de alcantariado del edificio central del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT. Es un pago total del saldo hasta la fecha derivado a que EMPAGUA emitió facturación errónea y se inició proceso para corrección de la lectura del contador emitiendo dictamen favorable para INGUAT y nueva facturación con el saldo correcto.
40	Compra de herramientas y equipo de protección para personal de Mantenimiento	Variable	Requisición	0		2		0		2		Por compra de alfombras para el eso en la garita y área de elevadores del edificio central de INGUAT y envío a las diferentes delegaciones de INGUAT; Las mascarillas para el personal de la sección de mantenimiento. Por compra de mascarillas y guantes, para el uso del personal de la sección de mantenimiento.
41	Contratación de empresa para jardinar el Museo de Estanzuela, Zacapa	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
42	Compra de insumos para reparación de los ranchos ubicados en el Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
43	Reparación de bombas de suministro de agua en el Centro Recreativo para Trabajadores de INGUAT	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
44	Instalación y polanzado de vidrios en el Edificio Central de INGUAT	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
45	Instalación de piso vinil en los 4 ascensores del Edificio Central de INGUAT	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
46	Reparación de losa y colocación de pila en el área de cafetería del segundo nivel del edificio anexo	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
47	Servicio de chapeo en el Rancho Nimajay, Antigua Guatemala, Sacatepéquez	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	
<b>SECCION DE ALMACEN</b>												
48	Administrar el Almacén General en el Sistema de Gestión Administrativa -SIGAD-	12	Informes	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	
49	Empacar material promocional para diferentes actividades nacionales e internacionales.	Variable	Requisición	256		12		0		268		

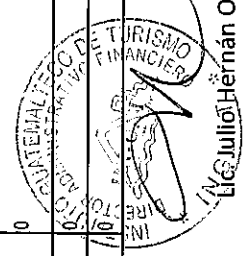




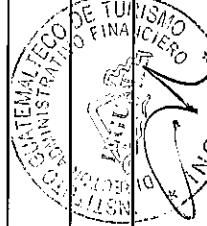
No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones		
				1er cuatrimestre				2do cuatrimestre				3er cuatrimestre					Anual	
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%
50	Compra de útiles de oficina	Variable	Compra directa	0		0		0		0		0		0		0		
51	Compra de útiles de limpieza y productos sanitarios	Variable	Compra directa	0		0		0		0		0		0		0		
52	Elaborar formas 1H, ingresos al almacén.	Variable	Informe	27		48		0		0		75		0		0		
<b>SECCIÓN DE TRANSPORTES</b>																		
53	Administrar la Unidad de Transportes en el SIGAD y facilitar medios de transporte, en buenas condiciones, para la realización de comisiones oficiales de las diferentes unidades administrativas del INGUAT, así como a otras entidades públicas y/o privadas, cuando sean requeridos y autorizados por el despacho superior.	12	Informe	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	Se realizaron 24 comisiones durante el mes de agosto 2020.	
54	Monitorizar a través del sistema del Global Positioning System -GPS- los vehículos pertenecientes a la institución.	12	Requisición	3	25.0%	4	33.3%	0	0.0%	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0		
55	Compra de cupones de combustible para los vehículos de la institución.	1	Cotización	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	Consumo de combustible Q.5,150.00 en el mes de Agosto 2020.	
56	Realizar mantenimiento y reparación a los vehículos de la institución.	Variable	Requisición	31		6		0		37		0		0		0		
57	Adquirir lubricantes, llantas y neumáticos entre otros para los vehículos de la institución.	Variable	Requisición	0		7		0		7		0		0		0		
<b>UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>																		
58	Contratación externa para los servicios, seguridad y vigilancia.	12	Requisición	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0		
59	Compra de polvo químico seco PQS para el llenado de extintores del edificio central, Mercado de Artesanías, Centro Recreativo para Trabajadores de INGUAT-CRI, Museo de Estanzuela, Delegación de Antigua Guatemala, Castillo de San Felipe y para uso de vehículos oficiales.	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
60	Compra de gas propano para uso del personal de la Unidad de Prevención de Riesgos	66	Requisición	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	1	1.5%	0		
61	Impresión de 30,000 tickets para control de vehículos en el Mercado de Artesanías.	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
62	Compra de banderas de exterior de Guatemala para uso en el edificio central de INGUAT-	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
63	Servicio y reparación del sistema de alarma de intrusión	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
64	Servicio y reparación de arcos de detector de metales	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		



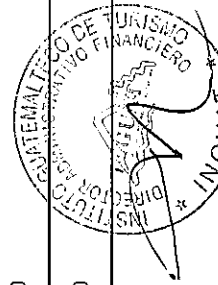
No	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
65	Servicio y reparación del sistema de alarma de evacuación	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
66	Servicio y reparación del sistema de control de acceso	1	Requisición	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
67	Compra de sistema de control de acceso para el gimnasio ubicado en el sótano 1 del Edificio Central de INGUAT	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0
68	Servicio mantenimiento correctivo y preventivo de cámaras de seguridad y vigilancia en el Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal	1	Requisición	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0
69	Desarrollar el Plan de Prevención, Seguridad y Atención al Turista, Semana Santa 2020.	1	Plan	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
70	Informes de atención a visitantes en Semana Santa 2020.	1	Informe	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
71	Informe de la comisión de emergencia.	Variable	Informes	3		1		0		0		4		0		0
72	Reportes de incidentes.	Variable	Informes	0		0		0		0		0		0		0
73	Informes de supervisiones, comisiones.	Variable	Informes	4		4		0		0		8		0		0
<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>																
1	Tramitar pago por servicios Gubernamentales de Fiscalización	12	requisición	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0
2	Tramitar pago comisiones y gastos bancarios	Variable	requisiciones	10		15		0		0		25		0		0
3	Publicar en el Diario de Centroamérica	Variable	requisiciones	1		1		0		0		2		0		0
4	Tramitar pago de servicios envío de valores recaudados en el Castillo de San Felipe	12	requisiciones	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0
5	Tramitar Impresión de formas autorizadas por Contraloría General de Cuentas (Tickets de ingreso al Castillo de San Felipe de Lara, Libros de Bancos, Libros de Actas, Cheques)	Variable	requisiciones	0		0		0		0		0		0		0
6	Tramitar informes de oficio que deben publicarse en a Información Pública	12	Informes	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0
7	Informes de avances de proyectos	12	Informes	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0
<b>SECCIÓN DE COBROS</b>																
1	Manejar el sistema E-INGUAT.	12	Meses	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0
2	Entrega de solvencias de pago.	Variable	Número de solvencias	21		0		0		0		21		0		0
3	Calcular Intereses por mora en ajustes por auditorías donde se confirman los ajustes.	Variable	Documento	0		0		0		0		0		0		0
4	Elaboración de reconocimientos de deuda.	Variable	Documento	4		1		0		0		5		0		0
5	Notificar multas generadas por Supervisión	Variable	Documento	401		0		0		0		401		0		0



No	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre			2do cuatrimestre			3er cuatrimestre			Anual			
				Cantidad	%		Cantidad	%		Cantidad	%		Cantidad	%		
6	Elaborar cobro de intereses por pago extemporáneo del 10% sobre hospedaje.	Variable	Operación registrada	155			0			0			155		0	
7	Enviar recibos para el pago del Impuesto del 10% sobre hospedaje.	Variable	Establecimientos	53			87			0			140		0	
8		Variable	Tickets de ingreso adultos	24,315			0			0			24,315		0	
9	Administrar el uso de los tickets de ingreso al Castillo San Felipe.	Variable	Tickets de ingreso niños	2,928			0			0			2,928		0	
10		Variable	Tickets de ingreso extranjeros	2,677			0			0			2,677		0	
11	Elaborar el traslado de Ingresos percibidos en el Castillo de San Felipe de Lara	Variable	documento	63			0			0			63		0	
12	Trasladar a Información Pública requerimientos	Variable	informe	4			4			0			8		0	
13	Revisar cargos y abonos por confirmación de códigos de hoteles	Variable	informe	41			4			0			45		Se hace un informe mensual pero lleva varias copias.	
14	Emitir informe mensual de ingresos	12	Informe	4	33.3%		4	33.3%		0	0.0%		8	66.7%	0	
15	Envíos de notas de cobros a establecimientos morosos en el pago del 10% de Impuesto de Hospedaje	Variable	Documento	1488	0.0%		0	0.0%		0	0.0%		1488	0.0%	0	
16	Elaborar reporte de estatus de arrendamientos de inmuebles propiedad de INGUAT	Variable	informe	1	0.0%		0	0.0%		0	0.0%		1	0.0%	0	
17	Atender los requerimientos por parte de la Auditoría Interna y/o Contraloría General de Cuentas.	Variable	informe	2	0.0%		4	0.0%		0	0.0%		6	0.0%	0	
<b>SECCIÓN DE CAJA</b>																
1	Administrar y manejar las cuentas bancarias del INGUAT.	Variable	Manejos	64			36			0			100		0	
2	Realizar el pago a proveedores y empleados de la Institución.	Variable	Cheque emitido pago realizado	1060			488			0			1548		0	
3	Atender los requerimientos de documentación de ingresos y egresos que solicite Contraloría General de Cuentas y Auditoría Interna.	Variable	Documentos entregados	10			12			0			22		0	
4	Realizar la rendición de formas utilizadas por medio electrónico	12	Constancia de rendición	4	33.3%		4	33.3%		0	0.0%		8	66.7%	0	
5	Operar la Caja Fiscal forma electrónica.	Variable	Recibo emitido	4			4			0			8	0.0%	0	
6	Generar reportes de tesorería conforme requerimientos específicos	Variable	Reporte electrónico	5			7			0			12	0.0%	0	
7	Realizar trámite de compra de divisas para viáticos y fondos por comisiones en el exterior.	Variable	Trámites realizados	71			0			0			71	0.0%	0	



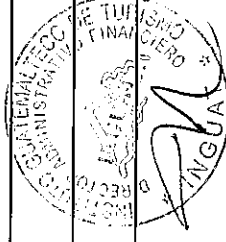
No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
8	Realizar trámite de devolución de divisas de viáticos y fondos en avance al exterior	Variable	Trámites realizados	142		9		0		151	0.0%	0
9	Enviar oficios a entidades bancarias por las transferencias realizadas	Variable	Envíos	18		30		0		48	0.0%	0
<b>SECCIÓN DE COMPRAS</b>												
SIGES, REGISTRO DE:												
<b>Orden de compra, COM-DEV o CYD:</b>												
1	Compras baja cuantía	Variable	OC, Com-Dev o CYD	130		66		0		196		0
2	Compras cotización	Variable	OC, Com-Dev o CYD	3		0		0		3		0
3	Compras licitación	Variable	OC, Com-Dev o CYD	1		0		0		1		0
4	Compras directas con oferta electrónica	Variable	OC, Com-Dev o CYD	21		24		0		45		0
5	Compras adquisición directa por ausencia de ofertas	Variable	OC, Com-Dev o CYD	0		0		0		0		0
6	Indemnizaciones	Variable	OC, Com-Dev o CYD	26		21		0		47		0
7	Arrendamientos	Variable	OC, Com-Dev o CYD	23		69		0		92		0
8	IGSS	Variable	OC, Com-Dev o CYD	5		7		0		12		0
9	Montepío	Variable	OC, Com-Dev o CYD	3		4		0		7		0
10	Cargos bancarios	Variable	OC, Com-Dev o CYD	8		13		0		21		0
11	Nómina de horas extras	Variable	OC, Com-Dev o CYD	3		1		0		4		0
12	Honorarios (subgrupo 18)	Variable	OC, Com-Dev o CYD	58		5		0		63		0
13	Anticipo de fondos en avance	Variable	OC, Com-Dev o CYD	16		0		0		16		0
14	Liquidación de fondos en avance	Variable	OC, Com-Dev o CYD	19		0		0		19		0
15	Anticipo de viáticos exterior y reconocimiento de gastos	Variable	OC, Com-Dev o CYD	45		0		0		45		0



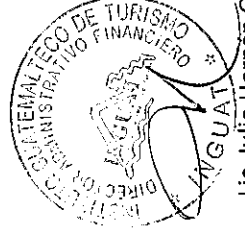
No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
16	Liquidación de viáticos exterior y reconocimiento de gastos	Variable	OC, Com-Dev o CYD	34		1		0		35		0				
17	Reintegros	Variable	OC, Com-Dev o CYD	0		0		0		0		0				
18	Negociaciones entre entidades públicas	Variable	OC, Com-Dev o CYD	8		3		0		11		0				
<b>Anexo orden de compra o COM-DEV:</b>																
19	Pagos periódicos mensuales	Variable	Anexo	350		352		0		702		0				
PROVIDENCIAS																
20	Elaboradas para realizar contratos.	variable	Providencias	115		7		0		122		0				
GUATECOMPRAS (publicaciones)																
21	Plan de Compras	Variable	Constancia publicación	1		0		0		1		0				
<b>NOG Cotización. De Q25,000.01 a Q90,000.00:</b>																
22	Proyecto	Variable	Constancia publicación	15		2		0		17		0				
23	Bases	Variable	Constancia publicación	10		1		0		11		0				
24	Adquisición directa por ausencia de ofertas	Variable	Constancia publicación	0		0		0		0		0				
25	Contrato entregados por el Depto. Jurídico para publicar	Variable	Constancia publicación	2		0		0		2		0				
26	Resoluciones	Variable	Constancia publicación	11		7		0		18		0				
27	Nombramientos	Variable	Constancia publicación	16		7		0		23		0				
<b>NOG Licitación. De Q900,000.00 en adelante:</b>																
28	Proyecto	Variable	Constancia publicación	0		3		0		3		0				
29	Bases	Variable	Constancia publicación	0		1		0		1		0				
30	Adquisición directa por ausencia de ofertas	Variable	Constancia publicación	0		0		0		0		0				
31	Contratos entregados por el Depto. Jurídico para publicar	Variable	Constancia publicación	0		0		0		0		0				
32	Resoluciones	Variable	Constancia publicación	0		1		0		1		0				



No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
33	Nombramientos	Variable	Constancia publicación	0		1		0		1		0				
34	Subasta inversa	Variable	Constancia publicación	0		0		0		0		0				
35	Compra por Calamidad Covid-19	Variable	Constancia publicación	1		0		0		1		0				
36	Nombramiento	Variable	Constancia publicación	0		1		0		1		0				
<b>Publicaciones varias:</b>																
37	Actas (apertura, adjudicación, recepción, liquidación)	Variable	Constancia publicación	19		11		0		0		30				
<b>NOG</b>																
38	Contrato exento de cotización (energía eléctrica)	Variable	Constancia publicación	1		0		0		0		1				
39	Contratos de arrendamientos. Crear NOG	Variable	Constancia publicación	20		60		0		0		80				
40	Anexos a NOG	Variable	Constancia publicación	87		60		0		0		147				
41	Pagos al exterior NOG	Variable	Constancia publicación	39		6		0		0		45				
42	Fondos en avance NOG	Variable	Constancia publicación	16		0		0		0		16				
43	Negociaciones entre Entidades Públicas NOG	Variable	Constancia publicación	8		2		0		0		10				
<b>NPG:</b>																
44	Contratos de honorarios, compras modalidad baja cuantía, servicios básicos. Crear NPG	Variable	Constancia publicación	108		100		0		0		208				
45	Anexos a NPG	Variable	Constancia publicación	254		155		0		0		409				
<b>Cotización de Q0.01 A Q90,000.00 a través de sistema GUATECOMPRAS</b>																
46	Baja cuantía NOG o NPG	Variable	Constancia publicación	2		1		0		0		3				
47	Compra directa con oferta Electrónica NOG o NPG (Art. 32 LCE)	Variable	Constancia publicación	39		23		0		0		62				
48	Compra por Adquisición directa por ausencia de oferta (Art. 32 LCE). NOG o NPG	Variable	Constancia publicación	3		0		0		0		3				
49	Contratos entregados por el Depto. Jurídico para publicar. NOG o NPG	Variable	Constancia publicación	9		2		0		0		11				



No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
<b>BOLETOS AÉREOS</b>												
<b>Compra a través de Fondo Rotativo</b>												
50	Compra de Baja Cuenta (Art. 43 Inciso A), por medio de fondo rotativo, respaldado con: nombramiento de viático interior, exterior o Acuerdo de Dirección General	Variable	Constancia publicación	19		0		0		19	0	
<b>Compra a través de sistema GJATECOMPRAS NOG</b>												
51	Compra directa por medio de oferta electrónica (Art. 43 LCE Inciso B).	Variable	Constancia publicación	1		0		0		1	0	
52	Compra por Adquisición directa por ausencia de oferta (Art. 32 LCE).	Variable	Constancia publicación	0		0		0		0	0	
<b>AUTORIZACIONES NOG EN SISTEMA GJATECOMPRAS</b>												
53	Pagos al exterior	Variable	Constancia publicación	2		7		0		9	0	
54	Fondos en avance	Variable	Constancia publicación	16		0		0		16	0	
55	Negociaciones entre Entidades Públicas	Variable	Constancia publicación	9		4		0		13	0	
56	Compra directa con oferta electrónica	Variable	Constancia publicación	41		23		0		64	0	

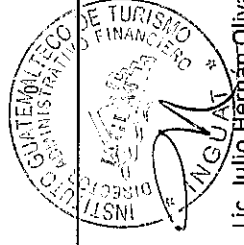


No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones	
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual			
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
57	Compra por Adquisición directa por ausencia de oferta (Art. 32 LCE). NOG	Variable	Constancia publicación	1		0		0		1		0	
58	Cotización de Q25,000.01 a Q90,000.00	Variable	Constancia publicación	10		1		0		11		0	
59	Licitación de Q900,000.00 en adelante	Variable	Constancia publicación	0		0		0		0		0	
<b>FONDOS ROTATIVOS</b>													
1	Constitución del Fondo Rotativo Institucional.	1	Operación sistema	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
2	Constitución de fondo rotativo específico de viáticos al interior	1	Operación sistema	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
3	Constitución de fondo rotativo específico de boletos aéreos	1	Operación sistema	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
4	Constitución de fondo rotativo específico del departamento Administrativo	1	Operación sistema	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
5	Constitución de fondos fijos (cajas chicas).	1	Operación sistema	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
6	Liquidación del Fondo Rotativo Institucional.	1	Operación sistema	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7	Realizar el pago a proveedores por pagos menores	variable	Cheque emitido	103		33		0		136		0	
<b>FONDOS ROTATIVO INTERNO (Viáticos al interior)</b>													
1	Número de cheques emitidos por el fondo rotativo interno de viáticos al interior	variable	Cheques	452		51		0		503		0	
2	Reposiciones del Fondo Rotativo de Viáticos	variable	Reposiciones	13		2		0		15		0	
<b>SECCIÓN DE PRESUPUESTO</b>													
1	Preparar cierre presupuestario.	1	Cierre	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
2	Elaborar informe anual de rendición de cuentas del ejercicio fiscal anterior.	1	Informe	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
3	Elaborar y Presentar Anteproyecto del Presupuesto para el ejercicio fiscal 2021.	1	Anteproyecto	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
4	Elaborar presentación de informes de metas.	12	Informes	2	16.7%	3	25.0%	0	0.0%	5	41.7%	0	0
5	Elaborar presentación de informes de gestión (reportes SICOIN).	3	Informes	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%

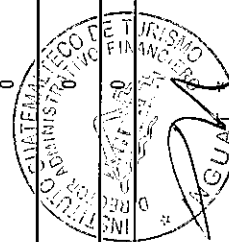




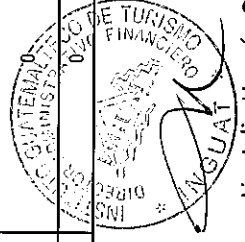
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
6	Elaborar ficha técnica de presupuesto con enfoque de género (SEPREM, SEGEPLAN, Congreso, Contraloría General de Cuentas).	3	Documento	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	1	33.3%	0
7	Elaborar modificaciones y transferencias presupuestarias.	Variable	Modificaciones	6		4		0		10		0		0		0
8	Elaborar Ejecución Analítica Cuatrimestral (CGC, Congreso y Contabilidad del Estado)	3	Informes	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	0	0.0%	2	66.7%	0
<b>SECCIÓN DE CONTABILIDAD</b>																
1	Preparación de cierre contable y presupuestario.	1	Informes	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
2	Informe anual de rendición de cuentas del ejercicio fiscal anterior (Ministerio de Finanzas y Contraloría General de Cuentas)	1	Informes	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
3	Presentación de estados financieros correspondiente al ejercicio fiscal anterior (Publicación en Diario de Centro América)	1	Informes	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
4	Registrar CUR Contable	Variable	Cantidad de CUR Contable	142		135		0		277		0		277		0
5	Registrar CUR de Ingreso	Variable	Cantidad de CUR Ingreso	104		125		0		229		0		229		0
6	Registrar CUR de egresos (gasto)	Variable	CUR emitido de devengado	470		396		0		866		0		866		0
7	Aprobar la solicitud de pago por reposición de Fondo Rotativo Institucional	Variable	Cantidad de Reposiciones	12		10		0		22		0		22		0
8	Conciliación de impuestos retenidos de IVA e ISR a pagar	24	Conciliación de Impuesto retenido	4	16.7%	12	50.0%	0	0.0%	16	66.7%	0	0.0%	16	66.7%	0
9	Declaración anual de ISR	1	Declaración	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
10	Emitir certificación de resoluciones de cobro de impuesto 10% hospedaje	Variable	Certificaciones	73		313		0		386		0		386		0
11	Conciliaciones Bancarias de Cuentas	204	Conciliaciones	36	17.6%	136	66.7%	0	0.0%	172	84.3%	0	0.0%	172	84.3%	0
12	Cálculo de prestaciones laborales	Variable	Expediente	21		14		0		35		0		35		0
13	Informe de inventario a Bienes del Estado (inventario).	1	informe	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
14	Informes de Inventario Registros de bienes en el SICOIN (inventario).	Variable	Cantidad de Bienes registrados	3		1		0		4		0		4		0



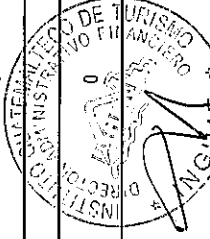
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre			2do cuatrimestre			3er cuatrimestre			Anual			
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			
<b>SECCION DE COMPUTACION</b>																
1	Enlaces de Internet para navegación institucional primario	12	Unidad	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0
2	Segundo enlace de Internet para navegación institucional	12	Unidad	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0
3	Tercer enlace de Internet para navegación institucional	12	Unidad	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0
4	Enlace dedicado para las Oficinas Regionales V, VI y VIII y subregionales, Castillo San Felipe, Museo de Estanduela y Mercado de Artesanías	12	Unidad	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	0
5	Licencias de virtualización para clúster de servidores	15	Licencia	9	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	60.0%	0
6	Licenciamiento antivirus para red interna	1	Licencias	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
7	Licencia para digitalización, software para digitalización de imágenes de archivo	1	Licencia	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
8	Licenciamiento ArcGis Server Enterprise para información geográfica	1	Licencia	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
9	Licenciamiento ArcGis Network Analyst	1	Licencia	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
10	Licenciamiento ArcGis Desktop para información geográfica	1	Licencia	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
11	Licenciamiento soporte y garantía filtro de contenido	1	Licencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
12	Licenciamiento Balanceador de Carga	1	Licencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
13	Garantía de soporte para equipo Switch Cisco	1	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
14	Garantía de soporte para equipos Firewall Asa Cisco	2	Licencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
15	Licenciamiento de Certificado de Seguridad para Sistemas	1	Licencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
16	Licenciamiento de Certificado de dominio inguat.gov.gt	1	Licencia	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
17	Licenciamiento de antivirus de correo electrónico para servidor de correo	1	Licencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
18	Licenciamiento para análisis estadístico	1	Licencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
19	Licenciamiento para biblioteca virtual	1	Licencia	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
20	Licenciamiento para software de backup	12	Licencia	12	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	100.0%	0
21	Licenciamiento para video conferencia.	2	Licencia	0	0.0%	3	150.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	150.0%	0
22	Servidor dedicado para visituamala.com y sus micrositios	1	Unidad	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0
23	Domínios en Internet para turismo e información relacionada con la institución.	5	Unidad	1	20.0%	6	120.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	140.0%	0
24	Servicio para envío de emails masivos de turismo para el dominio www.inguat.gov.gt.	1	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
25	Mantenimiento preventivo de servidores	8	Mantenimientos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0



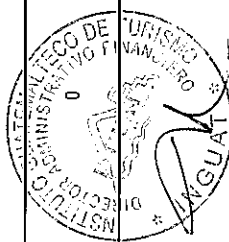
No	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
26	Mantenimiento preventivo de librería de backups	1	Mantenimiento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
27	Mantenimiento preventivo equipo de ups en datacenter	3	Mantenimientos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
28	Soporte de servicio a servidores en sistemas operativos, correo electrónico, proxy server, vians, red ip	Variable	Unidad	0		0		0		0		0		0	0	
29	Soporte software a equipo de comunicaciones, switches, routers, balanceadores, firewall, filtros de contenido	2	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
30	Soporte a software backups	4	Unidad	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0	
31	Mantenimiento preventivo de impresoras y computadoras	Varios	Unidad	2		0		0		0		2	0.0%	0	0	
32	Reparación de impresoras	1	Unidad	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0	
33	Mantenimiento anual de relojes biométricos	26	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
34	Mantenimiento preventivo de escáner	6	Unidad	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	0	0	
35	Desarrollo de aplicaciones intranet	1	Sistema Informático	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
36	Servicios técnicos para desarrollo de aplicaciones	10	Analista Programador	2	20.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	50.0%	0	0	
37	Servicios técnicos para soporte página web	2	Unidad	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0	
38	Renovación soporte para software y sistema para administración y almacenamiento de información -SAN-	1	Licencia	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0	
39	Equipo computadoras portátiles, para uso institucional	12	Unidad	12	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	100.0%	0	0	
40	Switches para centro de cableados.	1	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
41	Relojes biométricos	1	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
42	USB para almacenamiento, tarjetas de red, mouse, teclados, discos duros, fuente de poder, memoria para servidores, tarjeta de video, teclados.	16	Unidad	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0	
43	Caja de cableado, dados, placas, conectores	1	Unidad	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0	
44	Discos duros externos para almacenamiento.	2	Unidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	
45	Cartucho de tinta multicolor.	52	Unidad	20	38.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	38.5%	0	0	
46	Cintas para impresoras de matriz.	10	Unidad	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%	0	0	
47	Cintas para impresoras térmicas.	2	Unidad	2		0		0		0		2		0	0	
48	Toner varios colores.	43	Unidad	11	25.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	25.6%	0	0	
49	Bridar capacitación a usuarios en software elaborado y herramientas básicas tecnológicas.	Varios	Unidad	0		3		0		0		3		0	0	
50	Comisiones al interior.	24	Comisiones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	



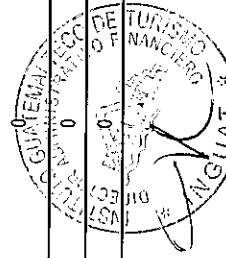
No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
<b>CENTRO DE GOSTO</b>												
1	Recibir y verificar los expedientes que requieren pre-orden, expedientes de gasto o que se pagan a través de fondo rotativo de las Direcciones de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Administrativa Financiera.	Variable	Documentos	561		355		0		916	0	
2	Control de archivo de requisiciones correspondientes a pre-ordenes, expedientes de gasto o pagos a través de fondos recibidos en el Centro de Costo.	Variable	Documentos	561		211		0		772	0	
3	Control notas donde solicitan modificaciones presupuestarias por las Direcciones, Departamentos, Secciones y Unidades Administrativas para la actualización de saldos en cada una de las Unidades.	Variable	Documentos	30		24		0		54	0	
4	Entrega de constancias de actividades programadas en el plan de trabajo para publicación de proyectos de cotización y licitación en el Portal de Guatecompras.	Variable	Documentos	14		7		0		21	0	
5	Constancia de actividad programada en el Plan de Trabajo para la compra de boletos aéreos bajo la modalidad de baja cuantía.	Variable	Documentos	20		0		0		20	0	
6	Constancia de actividad programada en el plan de trabajo para la contratación de servicios.	Variable	Documentos	3		5		0		8	0	
7	Constancia de actividad programada en el plan de trabajo para fondos o pagos en el exterior del país.	Variable	Documentos	23		8		0		31	0	
8	Elaboración de pre-orden en sistema SIGES.	Variable	Documentos	290		99		0		389	0	
9	Envío de pre-orden en sistema SIGES.	Variable	Documentos	290		99		0		389	0	
10	Control de planillas atendidas por centro de costo.	Variable	Documentos	156		118		0		274	0	
<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>												
1	Actualizar el Plan de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño.	5	Instrumentos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
2	Desarrollar programas culturales y sociales.	15	Actividades	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	
3	Coordinar la dotación de uniformes.	1	Licitación / prendas de vestir	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
4		1	Pedido de compra/ calzado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
<b>SECCIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>												
1	Reclutar y Seleccionar personal para las diferentes unidades.	Variable	Candidatos seleccionados	28		31		0		59		



No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				2020		1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual				
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			
2	Aplicar e interpretar pruebas psicométricas y generar informes.	Variable	Informe	21		15		0		0		36		0		
3	Definición de perfiles, publicación de convocatorias internas, realización de pruebas, entre otros.	Variable	Convocatoria	0		0		0		0		0		0		
4	Evaluar a todo el personal por contrato 022 y elaborar el diagnóstico.	Variable	Evaluación	0		0		0		0		0		0		
<b>ACCIONES DE PERSONAL</b>																
1	Elaboración de nombramientos para personal 011 "Personal Permanente" y contratos de trabajo para el personal con cargo al renglón 022 "Personal por Contrato". Y cumplir con los avisos correspondientes ante la Contraloría General de Cuentas.	350	Documento	250		6		0		256		0		0		
2	Nómina de salarios	12	Nómina	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0		0		
3	Nómina de tiempo extraordinario	12	Nómina	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	0		0		
4	Nómina de gratificación	1	Nómina	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0		0		
5	Nómina de gratificación 2	1	Nómina	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		0		
6	Nómina de bonificación anual	1	Nómina	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	0		0		
7	Nómina de bonificación vacacional	1	Nómina	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		0		
8	Nómina de aguinaldo	1	Nómina	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		0		
9	Nómina de bono escolar	1	Nómina	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0		0		
10	Nómina de bono de transporte	2	Nómina	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	0		0		
11	Nómina de bono médico	2	Nómina	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	0		0		
12	Honorarios con cargo al renglón 029	12	Nómina	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0		0		
13	Control de asistencia del personal en el edificio central, Aeropuerto Internacional la Aurora, Mercado de Artesanías, Oficinas Regionales y Subregionales y/o de información ubicadas en La Antigua Guatemala, Panajachel, Museo de Paleontología y Arqueología "Ing. Roberto Woolfolk Saravia" en Estanzuela, Zacapa, Patén, Aeropuerto Mundo Maya en Petén, Castillo de San Felipe de Lara, Centro Recreativo de Trabajadores del INGUAT, Quetzaltenango, Cobán, Chiquimula y Chichicastenango. (mantenimiento preventivo)	variable	Reporte	450		0		0		450		0		0		
14	Revisar que las amonestaciones al personal estén apegadas al Reglamento Interno de Labores o al Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, como corresponda.	Variable	Revisiones	0		0		0		0		0		0		



No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
15	Programar el gasto del personal con cargo al renglón presupuestario 022 "Personal por Contrato" para cada ejercicio fiscal para el 2020	1	Programación	1	100%	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	Programación por Q25,229,711.47
16	Programar el gasto del personal con cargo al renglón presupuestario 022 "Personal por Contrato" para cada ejercicio fiscal para el 2021	1	Programación	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100%	Programación por Q25,132,961.4
17	Programar y/o reprogramar el gasto de los servicios con cargo al renglón 029 "Otras remuneraciones de personal temporal" para el 2020	1	Programación	1	100%	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	Programación por Q6,480,000.00
18	Programar y/o reprogramar el gasto de los servicios con cargo al renglón 029 "Otras remuneraciones de personal temporal" para el 2021	1	Programación	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100%	Programación por Q6,480,000.00
19	Archivo virtual	12	Actualizaciones	4		3		0		7		Actualización semanal
20	Integrar expedientes, de personal que ha dado por terminada su relación laboral con el INGUAT, por renuncia, destitución o terminación del contrato de trabajo para pago de indemnización y prestaciones.	variable	Expedientes	24		9		0		33		0
21	Responder a requerimientos de la Contraloría General de Cuentas, Congreso de la República y otras Insituciones, que ingresan a través de la Unidad de Información Pública, el Despacho Superior, Dirección Administrativa Financiera o el Departamento de Recursos Humanos.	variable	Requerimientos	6		10		0		16		0
<b>SECCIÓN DE CAPACITACIÓN</b>												
1	Capacitación orientada a conocimientos administrativos	7	Cursos	3	42.9%	1	14.3%	0	0.0%	4	57.1%	0
2	Capacitación orientada a actitudes	1	Cursos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
3	Programa de inducción general para el personal de nuevo ingreso, así como para personal que ha sido ascendido.	6	Talleres	5	83.3%	4	66.7%	0	0.0%	9	150%	0
4	Boletines de Recursos Humanos.	2	Boletines	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	100.0%	0
5	Realizar actividades que fortalezcan la aplicación de los estándares y valores de la institución.	variable	Actividades	0		1		0		1		0
<b>CLÍNICA MÉDICA</b>												
1	Atención médica a los trabajadores	Variable	Personas	878		223		0		1101		0
2	Atención odontológica a los trabajadores y familiares directos	Variable	Personas	236		31		0		267		
3	Atención oftalmológica a los trabajadores	Variable	Reportes	0		0		0		0		
4	Jornadas médicas	12	Informes	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0

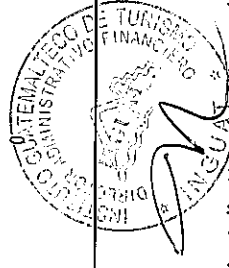


No.	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones				
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		1er cuatrimestre		2do cuatrimestre			3er cuatrimestre		Anual	
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%	Cantidad	%
5	Jornadas odontológicas	4	Informes	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%	0		
6	Jornadas de salud	2	Informes	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
7	Adquirir medicamentos para el abastecimiento de las clínicas médicas	Variable	Solicitud de compras	3		0		0		0		3		0		3		0		
8	Realizar pedidos para útiles menores médico quirúrgicos	Variable	Solicitud de compras	0		2		0		0		2		0		2		0		
9	Extender certificados de trabajo para atención médica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	Variable	Certificados	95		22		0		0		117		0		117		0		
10	Proporcionar al trabajador el servicio de seguro de vida, gastos médicos y por accidentes a través de la póliza de seguros	Variable	Orden de pagos	3		5		0		0		8		0		8		0		
11	Gestionar los Assit card, para viajes al exterior por comisión oficial	Variable	Orden de pagos	16		0		0		0		16		0		16		0		
12	Realizar inventarios (medicamentos y botiquín)	Variable	Inventarios	2		0		0		0		2		0		2		0		
13	Informe de los inventarios	Variable	Inventarios	2		0		0		0		2		0		2		0		
14	Realizar encuestas de los servicios médicos, odontológicos y oftalmológicos.	Variable	Encuestas	0		0		0		0		0		0		0		0		
15	Socializar afiches e información en elevadores, comedores, baños sobre desinfección y como evitar el contagio.	Variable	informe	4		1		0		0		5		0		5		0		
16	Socializar por medio de correo masivo los síntomas y sugerir la visita al médico, para que el medico emita un criterio clínico.	Variable	informe	4		2		0		0		6		0		6		0		
17	Charlas informativas al personal de la Institución (una por cada nivel)	Variable	informe	11		1		0		0		12		0		12		0		
18	Compra de mascarillas como medida preventiva para el personal del INGUAT	Variable	Solicitud de compras	3		3		0		0		6		0		6		0		
19	Compra de mascarillas reutilizables para personal de Edificio Central, Oficinas Regionales y Subregionales	Variable	Orden de pago	0		1		0		0		1		0		1		0		
20	Compra de termómetros para Oficinas Regionales o Subregionales	Variable	Orden de pago	0		1		0		0		1		0		1		0		
21	Infografías sobre las medidas de prevención ante el COVID-19 (Lugares visibles de l edificio)	Variable	Variable	0		4		0		0		4		0		4		0		
22	Instalación de basureros para tirar mascarillas desechables	Variable	Variable	0		4		0		0		4		0		4		0		
23	Instalación de banners con medidas de prevención en puntos de mayor tránsito de personas	Variable	Variable	0		4		0		0		4		0		4		0		



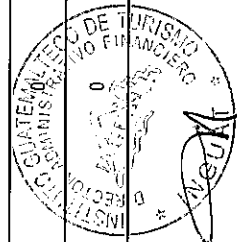


No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
<b>UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>												
1	Recibir y tramitar solicitudes de acceso de información para que la misma sea entregada a tiempo, con procedimientos sencillos y eficientes de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información.	200	Solicitud	40	20.0%	54	27.0%	0	0.0%	94	47.0%	0
2	Generar la documentación del trámite de información y coordinar todo el proceso de obtención y entrega de la información solicitada. Si procede solicitar prorroga al tiempo de respuesta.	200	Resolución	40	20.0%	54	27.0%	0	0.0%	94	47.0%	0
3	Control en base a los mecanismos procedimentales internos.	variable	Documento	4		2		0		6		0
4	Verificar que la información que generan las diferentes unidades administrativas de la institución y que es entregada por la Unidad de Información Pública, garantice la protección de los datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.	variable	Documento	40		0		0		40		0
5	Archivo: Administrar el manejo y conservación de la información proporcionada por la Unidad de Información Pública trasladándola a formato digital.	variable	Documento	0		0		0		0		0
6	Efectuar la actualización mensual en el portal de transparencia, con la información proporcionada por las distintas secciones y departamentos de la institución para que pueda ser consultada directamente por las personas interesadas conforme lo determina la normativa para este ejercicio fiscal.	12	Actualización	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0
7	Solicitar la información obligatoria a los departamentos y secciones correspondientes, de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública, y la Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal vigente.	12	Documento	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0
8	Presentar al Procurador de los Derechos Humanos durante el mes de septiembre, un informe preliminar por escrito correspondiente al periodo de 01 de enero al 08 de septiembre del año en curso, de acuerdo al Artículo 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública.	1	Informe	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0

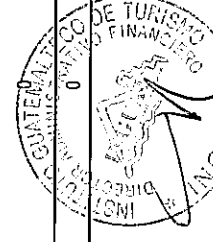




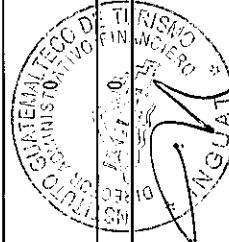
No	Servicio o actividad	Meta	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
9	Presentar al Procurador de los Derechos Humanos un informe por escrito correspondiente al año anterior, de acuerdo al Artículo 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública.	1	Informe	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0		
10	Presentar mensualmente a la jefatura inmediata superior, los informes de la Unidad de Información Pública, sobre el avance de metas establecidas en el Plan Operativo Anual.	12	informe	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0		
<b>DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN</b>																
1	Realizar fiscalizaciones a contribuyentes a nivel nacional que perciben el 10% del impuesto de hospedaje correspondiente a los períodos no prescritos o por prescribir.	80	Fiscalizaciones	13	16.3%	1	1.3%	0	0.0%	14	17.5%	0	0.0%	0		
2	Elaborar nombramientos a fiscalizadores y estos los avisos o requerimientos de la información contable a los contribuyentes responsables de la percepción del impuesto del 10%.	80	Nombramientos	13	16.3%	1	1.3%	0	0.0%	14	17.5%	0	0.0%	0		
3	Realizar informes de fiscalización.	80	Informes	7	8.8%	3	3.8%	0	0.0%	10	12.5%	0	0.0%	0		
4	Gestionar la autorización de resoluciones.	variable	Resolución	21		5		0		26		0		0		
5	Atender consultas a empresarios hoteleros sobre el cálculo, retención y traslado del impuesto del 10% por hospedaje.	variable	Consultas atendidas	65		12		0		77		0		0		
6	Elaboración de informes para la DAF	12	Informes	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	8	66.7%	0	0.0%	0		
7	Actualización del Manual de procedimientos del Departamento de Fiscalización, si existieran reformas a las leyes tributarias del País	1	Manual de procedimientos	0	0.0%	0.75	75.0%	0	0.0%	0.75	75.0%	0	0.0%	En proceso de actualización		
<b>UNIDAD DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS</b>																
1	Viajeros al interior y exterior del país.	Variable	Documentos	151		24		0		175		0		0		
2	Viajeros liquidación al interior y al exterior del país.	Variable	Documentos	395		24		0		419		0		0		
3	Nóminas de sueldos, horas extras, honorarios y prestaciones.	Variable	Documentos	7		6		0		13		0		0		



No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
4	Planillas para reintegro de caja chica, pago a proveedores y liquidación de vales	Variable	Documentos	164		142		0		306		0		0		
5	Liquidaciones de fondos en avance al interior y exterior.	Variable	Documentos	9		0		0		9		0		0		
6	Liquidaciones y prestaciones laborales de personal que deje de prestar sus servicios en esta Institución	Variable	Documentos	24		24		0		48		0		0		
7	Revisión Procedimiento para el tramite de pago de Convenios de Aportes Económicos	Variable	Documentos	10		4		0		14		0		0		
8	Realizar consultas con otras unidades administrativas de esta institución durante el proceso de revisión de documentos	Variable	Documentos	5		2		0		7		0		0		
<b>AUDITORIA INTERNA</b>																
1	Auditorías Financieras (incluyendo evaluaciones de control interno)	N/A	Auditoría	2		3		0		5		0		0		
2	Auditorías de Gestión	N/A	Auditoría	1		0		0		1		0		0		
3	Exámenes Especiales	N/A	Exámenes especiales	1		0		0		1		0		0		
<b>DEPARTAMENTO JURIDICO</b>																
1	Asesorar en temas legales al Director General y Subdirector General.	Variable	Documento	12		28		0		40		0		0		
2	Brindar asesoría jurídica a todas las direcciones y departamentos del INGUAT.	Variable	Documento	16		34		0		50		0		0		
3	Emitir Opiniones Jurídicas solicitadas por los Despachos Superiores, Direcciones, Departamentos y Secciones de la Institución.	Variable	Documento	17		27		0		44		0		0		
4	Evacuar consultas y dictámenes legales, sobre cualquier asunto de interés para el INGUAT.	Variable	Documento	13		23		0		36		0		0		
5	Asesorar y participar en mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.	Variable	Documento	14		12		0		26		0		0		
6	Asesorar a las Direcciones y Departamentos de INGUAT en la redacción de anteproyectos de leyes y reglamentos.	Variable	Documento	18		15		0		33		0		0		
7	Elaborar contratos administrativos.	Variable	Documento	162		92		0		254		0		0		



No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre								Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
8	Analizar, revisar y dar Visto Bueno cuando proceda a los acuerdos de Dirección General que trasladan los departamentos del INGUAT.	Variable	Documento	161		76		0		237		0
9	Analizar, revisar y cuando proceda dar el visto bueno a los Convenios de Cooperación Interinstitucional que se suscriban con INGUAT y que trasladan los departamentos de la Institución.	Variable	Documento	6		5		0		11		0
10	Elaborar demandas y/o denuncias y presentarlas en asuntos litigiosos del INGUAT.	Variable	Documento	6		10		0		16		0
11	Dar seguimiento a procesos judiciales en los cuales el INGUAT sea parte (evacuar audiencias, realizar memoriales, procurar casos, pagos de requerimientos y otros).	Variable	Documento	177		5		0		182		0
12	Atender las solicitudes de exoneración de impuesto de salida vía aérea, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.	Variable	Documento	38		5		0		43		0
13	Atender las solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.	Variable	Documento	120		8		0		128		0
14	Dar seguimiento a los procesos penales en los cuales el INGUAT interviene.	Variable	Documento	1		2		0		3		0
15	Elaborar resoluciones de aprobación y rescisión de contratos.	Variable	Documento	181		115		0		296		0
16	Enviar copias de contratos y resolución de aprobación y/o rescisión, si fuere el caso, a la unidad interesada y otras jefaturas del INGUAT.	Variable	Documento	9403		3797		0		13200		0
17	Análisis, revisión y aprobación de las Bases de Cotización y/o Licitación.	Variable	Documento	43		12		0		55		0
18	Formular avisos de elaboración de contratos, los cuales se faccionan en este Departamento, con copia respectiva a la Unidad de Contratos de la Contraloría de Cuentas.	Variable	Documento	200		97		0		297		0
19	Alimentar la base de datos de contratos para enviar a la Unidad de Acceso a la Información, así como otra información y/o documentos requeridos por dicha unidad.	Variable	Documento	162		95		0		257		0
20	Legalizar firmas y documentos oficiales solicitados por Dirección General y Departamento Administrativo de INGUAT	Variable	Documento	22		3		0		25		0
21	Certificar documentos a solicitud de la parte interesada.	Variable	Documento	2		3		0		5		0



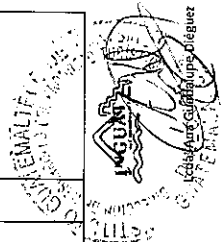
No.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Observaciones
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual						
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
22	Realizar trámite para inscripción y renovación de marcas a nombre de INGUAT.	Variable	Documento	0		10		0		10		0		10		0
23	Nombramiento por comisión en el exterior de la República en representación de INGUAT (Viático Exterior).	Variable	Documento	0		0		0		0		0		0		0
24	Nombramiento por comisiones de trabajo en el interior de la República (Viático Interior), así como asistir a reuniones de trabajo en representación de INGUAT.	Variable	Documento	1		0		0		0		1		1		0
25	Sustanciar el trámite de los recursos de revocatoria y reposición interpuestos en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.	Variable	Documento	1		4		0		4		5		5		0
26	Asesoría para llevar a cabo las intervenciones ordenadas por juez competente ante los establecimientos de hospedaje de toda la República, con el objeto de recuperar la cartera vencida a favor de INGUAT (Pago por Impuesto del 10% sobre Hospedaje).	Variable	Diligencias judiciales	1		3		0		3		4		4		0
27	Alimentar la base de datos de los procesos administrativos y judiciales.	Variable	Documento	179		39		0		39		218		218		0
28	Elaborar dictámenes que se deriven de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.	Variable	Documento	240		82		0		82		322		322		0
29	Elaborar resoluciones que se deriven de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.	Variable	Documento	335		105		0		105		440		440		0



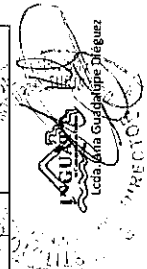
Lic. Julio Hernán Oliva Juárez

**Dirección de Desarrollo del Producto Turístico  
Matriz de Gestión por Resultados , Plan Operativo Anual 2020**

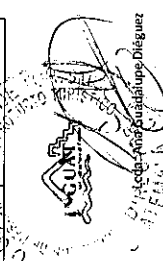
No.	Producto o subproducto.	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Fórmula del Indicador	Descripción del Indicador	PGO	EAPMITS 2016-2025	OCS	Observaciones
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		4to cuatrimestre		Meta 2020		Avance cuatrimestral							
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	1er Cuatrimestre	Anual	3er cuatrimestre	Anual						
1	Informe mensual de avance de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico		12	Documento	4	33.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	N/A	N/A	N/A	N/A	1	N/A	0	
<b>OFICINAS REGIONALES Y SUBREGIONALES</b>																						
1		Oficinas Regionales de Limpieza (Limpiazonas) en el marco de la iniciativa Destinos Limpes.	15,000	litro	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	1	11	0	
2		Oficinas Regionales III - Encuentro Turístico del Sector Empresarial	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	1	8	0	
3		Oficina Subregional Región I: Alta Venegaz Reuniones con el sector turístico de Alta Venegaz y Baja Venegaz.	5	Evento	3	60%	7	140%	0	0%	10	200%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	8		
4		Oficina Subregional Región II Alta Venegaz Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de reactivación de la actividad turística entre la región de las Venegazas y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	1	8		
5		Oficina Subregional Región II Alta Venegaz Apoyo a las municipalidades y organizaciones locales, para desarrollar actividades vinculadas al turismo.	1	Evento	1	100%	7	700%	0	0%	8	800%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	8		
6		Oficina Sub Regional III - Trábal Reuniones con el sector turístico de Trábal	4	Evento	0	0%	1	25%	0	0%	1	25%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	8	0	
7		Oficina Subregional Región III Trábal Taller Workshop de vigentes cambios	1	Evento	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%			0	0	0	0	0	0	0	0
8		Oficina Subregional Región III Trábal Cines Magistales	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%			N/A	N/A	N/A	N/A	2	8	0	
9		Oficina Sub Regional III - Iztabal Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de reactivación de la actividad turística entre Trábal y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%			N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	0	



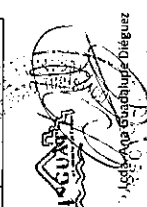
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Indicador			En PMTS 2015-2016	OBS	Observaciones	
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual				POG
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					
10		Oficina Subregional Región III Zacapa Reuniones con el sector turístico de Zacapa	4	Reuniones	1	25%	3	75%	0	0%	4	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	8	0				
11		Oficina Subregional Región III Chiquimula Reuniones con el sector turístico de Chiquimula	4	Reuniones	0	0%	3	75%	0	0%	3	75%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	8	0				
12		Oficina Subregional Región II Alta Verapaz Reuniones con el sector turístico de Alta Verapaz y El Guaymas	5	Evento	3	60%	5	100%	0	0%	8	160%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	8				
13		Oficina Subregional Región II Alta Verapaz Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de capacitación de la actividad turística entre la región de las Verapaces y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.2.6.1 Promoción turística en el sector turístico de Alta Verapaz e intercambio mediante el comercio electrónico e implementación de una estrategia de marketing digital y capacitación de la comunidad turística al respecto, así como la realización de actividades de promoción turística	1	8				
14		Oficina Subregional Región II Alta Verapaz Apoyo a municipalidades y organizaciones locales, para implementar actividades vinculadas al turismo.	1	Evento	1	100%	5	500%	0	0%	6	600%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	8				
15		Oficina Regional V Escuintla Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de capacitación de la actividad turística entre Escuintla y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.2.6.1 Promoción turística en el sector turístico de Escuintla e implementación de una estrategia de marketing digital y capacitación de la comunidad turística al respecto, así como la realización de actividades de promoción turística	5	8				
16		Oficina Subregional V Paredón, Spicazate Reuniones con el sector turístico Paredón-Spicazate	3	Evento	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17				
17		Oficina Subregional V Escuintla Reuniones para Elaboración de Plan de Desarrollo Turístico de El Paredón-Spicazate	4	Evento	0	0%	1	25%	0	0%	1	25%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	6	8				
18		Oficina Subregional V - Montecito Reuniones con el sector turístico de Montecito	3	Evento	0	0%	4	133%	0	0%	4	133%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17				
19		Oficina Subregional V - Montecito Reuniones para Actualización de Plan de Desarrollo Turístico de Montecito	4	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17				



No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre						Indicador				PGG	EAPMIS 2015-2025	Observaciones						
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Meta 2020		1er cuatrimestre					2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Actual	
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	1° Cuatrimestre	2do Cuatrimestre				3er Cuatrimestre	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	Actual	
20	Oficina Regional V - Escuintla Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de cooperación de las actividades turísticas entre Costa Sur (Escuintla y Santa Rosa) y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	3	300%	0	0%	3	300%	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	6	8	Por instrucciones de Jefe de Oficinas Regionales, estas acciones están en pausa hasta nuevas instrucciones.			
21	Oficina SubRegional V - Chimaltenango Académicos de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de cooperación de las actividades turísticas entre Chimaltenango y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Por instrucciones de Jefe de Oficinas Regionales estas acciones están en pausa hasta nuevas instrucciones		
22	Oficina Regional VI - Acandades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de cooperación de las actividades turísticas entre la Región VI y el resto de las regiones del Sur de México	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Debido de la pandemia los viajes están restringidos, sin embargo se espera reanudar a los viajes en el mes de septiembre. Se espera el mes de noviembre del 2021 la realización del ciclo de capacitación y la Región Abitona Cultura Maya Vieja y la Región Abitona Cultura Maya Vieja. Así como reactivar la economía local		
23	Oficina Regional VI - Quetzaltenango Reuniones con el sector turístico de Quetzaltenango	5	Evento	0	0%	10	200%	0	0%	10	200%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	8	Las reuniones se están realizando de manera virtual por lo que no es necesario el presupuesto asignado, se realizaron 10 reuniones virtuales presenciales para labores de actualización hacia Quetzaltenango se actualizó por ser una		
24	Oficina Regional VI - Quetzaltenango Elaboración e implementación del Circuito turístico municipal de Salajá a través de 3 talleres participativos y una presentación final (PDTMS)	1	Documento	0	0%	0.1	10%	0	0%	0.1	10%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	3	8	Reposición de información y material determinado previamente para el diseño de la NUT, sistematización de información.		
25	Oficina Regional VI - Quetzaltenango Talleres participativos (4) para la Declaratoria de Patrimonio Inmaterial de la Nación en el Bano El Caballo (PDTMQ)	1	Documento	0.15	15%	0	0%	0	0%	0.15	15%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.5.2.1.1 Proceso de capacitación y presentación de la propuesta de creación de circuitos turísticos para personas empleadas en el sector turístico.	2	8	Debido al estado de calamidad las reuniones/ actividades están suspendidas. Por la falta de participación de los actores relevantes el diseño se programó para el año 2021		
26	Oficina Regional VI - Quetzaltenango Talleres participativos (4) para la Declaratoria de Patrimonio Inmaterial del Bano tradicional de Quetzaltenango - Chichon (PDTMQ)	1	Documento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.5.2.1.1 Proceso de capacitación y presentación de la propuesta de creación de circuitos turísticos para personas empleadas en el sector turístico.	2	8	Se convocó a los actores a labores formativas cuando se permitieron. Cabe mencionar que la convocatoria se realizó a comunas habitadas y no están finalizadas con la tecnología por lo que no es posible avanzar de esta manera.		
27	Oficina Regional VI - Proyecto de turismo social "Mala se vive con Juvenil" dos viajes con balcón de transporte y alojamiento para 20 jóvenes y señoras para visitar Quetzaltenango.	2	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Actividades contempladas en el PDTM Quetzaltenango y que también serán prioritarias para el plan de recuperación del turismo en Quetzaltenango cuando el Gobierno de Juntas permita la movilidad de personas y bienes.		

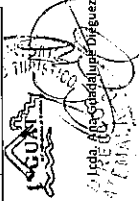


No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Indicador					Ej-PMTS 2015-2025	ONS	Observaciones
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		Fórmula del Indicador	Descripción del Indicador	Meta 2020		Avance cuatrimestral							
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			1er cuatrimestre	2do cuatrimestre	3er cuatrimestre	Anual						
															1er cuatrimestre	2do cuatrimestre	3er cuatrimestre	Anual						
28		Oficina Regional VI - Chimaltenango. Reunión de trabajo para el desarrollo de los planes de la Región en Quetzaltenango	3	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	Actividad continuada en el plan de reactivación del turismo en la región. No se había contemplado presupuesto para esta actividad. Se programó para la segunda mitad del año 2015 por lo que se reactiva la cantidad de eventos en el presente periodo.			
29		Oficina Sub Regional VI - Tonozotepán. Reuniones con el sector turístico de Tonozotepán	3	Eventos	0.2	7%	4	133%	0	0%	4.2	140%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	8	Las reuniones durante la agenda sanitaria se realizan vía virtual por lo que no se contempla ejecución financiera. En la última reunión en el mes de noviembre se considera presencial una vez se eliminen los protocolos y se reanuda el proceso respectivo.			
30		Oficina Sub Regional VI - Tonozotepán. Proyección elaboración de guía turística del Circuito Ciudad Procer, 3 talleres participativos y presentación.	1	Documento	0.05	5%	0.1	10%	0	0%	0.15	15%			N/A	N/A	N/A	N/A	2	8	Todos los talleres y coordinación se trabajan en modalidad virtual. La presentación final se espera redactar de manera presencial para promover la reactivación turística.			
31		Oficina Sub Regional VI - San Marcos. Reuniones con el sector turístico de San Marcos	4	Eventos	0	0%	5	125%	0	0%	5	125%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	8	Se realizó reunión virtual y reunión presencial con Alcaldes de los municipios involucrados. Se seguira en esa modalidad hasta que los indicadores se reanuden con normalidad. Se reanuda con avance de obra una de las actividades.			
32		Oficina Sub Regional VI - Tonozotepán y San Marcos. Actividades de intercambio de experiencias para la gestión y organización del sector turístico, y planificación de propuestas de reactivación de la actividad turística entre Tonozotepán y San Marcos, y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%			N/A	N/A	N/A	N/A	2	9	4.1.2.6.1. Promover el intercambio de experiencias de otros municipios de la zona turística. 4.1.3.1. Organizar actividades de intercambio de experiencias de otros municipios de la zona turística. 4.1.3.2. Organizar actividades de intercambio de experiencias de otros municipios de la zona turística. 4.1.3.3. Organizar actividades de intercambio de experiencias de otros municipios de la zona turística. 4.1.3.4. Organizar actividades de intercambio de experiencias de otros municipios de la zona turística. 4.1.3.5. Organizar actividades de intercambio de experiencias de otros municipios de la zona turística.			
33		Oficina Sub Regional VI - Sochiá. Talleres con el sector turístico de Sochiá	5	Evento	1	20%	6	120%	0	0%	7	140%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	17	Realizar talleres los indicadores con el sector turístico privado de Sochiá.			
34		Oficina Sub Regional VI - Sochiá. Actividades de intercambio de experiencias para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de reactivación de la actividad turística entre Sochiá, y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%			N/A	N/A	N/A	N/A	1	17	Se avanza hasta el momento por presentación.			
35		Oficina Sub Regional VI - Sochiá. Celebración del Día Mundial del Turismo en Parajachel	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%			N/A	N/A	N/A	N/A	3	19	El evento es en septiembre.			

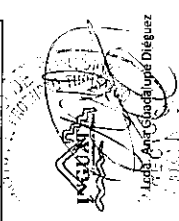




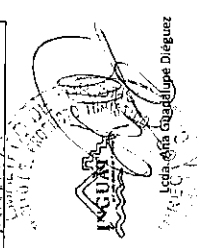
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Medida	Unidad de Medida	Avance de metas por cuatrimestre												Indicador				PGO	Eje PMIS 2015-2023	O09	Observaciones		
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		Descripción del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta 2020											
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			1er cuatrimestre	2do cuatrimestre	3er cuatrimestre	Anual								
36		Oficina SubRegional VI - Reuniones con el sector turístico de Peñón	4	Evento	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	2	50%	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17	0				
37		Oficina SubRegional VI - Resolvidas: Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de reactivación de la actividad turística entre Realbaju y Sachitqueez, y otras regiones relevantes	1	Evento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	2	17	0	4.1.2.6.1 - Promover el desarrollo turístico en el sector mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con el sector turístico, y la implementación de estrategias de marketing turístico que permitan la diversificación de la oferta turística y el fortalecimiento de la capacidad institucional de los actores turísticos.		
38		Oficina Regional VIII - Peñón Reuniones con el sector turístico de Peñón	5	Reuniones	1	20%	8	160%	0	0%	9	180%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	2	17	1	1 Reunión Virtual para Inspección de Turistas			
39		Oficina Regional VIII - Peñón Fortalecimiento a las Oficinas de Turismo de las Municipalidades de jurisdicción durante actividades de turismo mediante el fortalecimiento de la capacidad institucional de Turismo 2012-2022 y al PMIS 2015-2023.	4	Reuniones	1	25%	12	300%	0	0%	13	325%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17	0	4.1.2.6.1 - Fortalecer las estructuras, recursos humanos mediante el fortalecimiento de la capacidad institucional de Turismo de las Municipalidades de jurisdicción.		
40		Oficina Regional VIII - Peñón V Congreso de Turismo Regional de Peñón	1	Evento	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17	0	Se prevé realizar el evento en septiembre			
41		Oficina Regional VIII - Peñón Actividades de intercambio para la gestión y organización del sector turístico, y la planificación de propuestas de reactivación de la actividad turística entre Peñón, y otras regiones relevantes.	1	Evento	0	0%	2	200%	0	0%	2	200%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	17	0	4.1.2.6.1 - Promover el desarrollo turístico en el sector mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con el sector turístico, y la implementación de estrategias de marketing turístico que permitan la diversificación de la oferta turística y el fortalecimiento de la capacidad institucional de los actores turísticos.		
<b>CENTUR</b>																										
1			1,300	Personas	368	28.3%	0	0.0%	0	0.0%	368	28.3%	Atención usuarios en biblioteca	Usuarios registrados de atención	52983 = 6.32 usuarios atendidos por día	1500747 = 6.07 usuarios atendidos por día	38652 = 7.07 usuarios atendidos por día	0	38652 = 7.07 usuarios atendidos por día	38652 = 7.07 usuarios atendidos por día	38652 = 7.07 usuarios atendidos por día	4	6	0	Por las restricciones establecidas y el Estado de Caballidad vigente, la biblioteca permanece cerrada, por lo cual no se reportan usuarios en el mes que se reporta.	
			1,300	Hombres	272	73.9%	0	0.0%	0	0.0%	272	73.9%														
				Mujeres	96	26.1%	0	0.0%	0	0.0%	96	26.1%														
			1,300	Mujeres	12	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	3.3%														
				Mujeres	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%														
				Mujeres	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%														
				Mujeres	301	81.6%	0	0.0%	0	0.0%	301	81.6%														
2			600	Correos enviados	45	7.5%	15	2.5%	0	0.0%	60	10.0%	Atención de usuarios virtuales	Usuarios virtuales Atendidos de atención	24083 = 2.89 usuarios virtuales atendidos por día	1000747 = 4.04 usuarios virtuales atendidos por día	4552 = 0.86 usuarios virtuales atendidos por día	1561 = 1.08 usuarios virtuales atendidos por día	4552 = 0.86 usuarios virtuales atendidos por día	66713 = 0.58 usuarios virtuales atendidos por día	4	8	0	Por el sistema COVID-19, se redujo la efectividad de atención por correo electrónico, disminuyeron las visitas y el desarrollo de actividades en línea.		



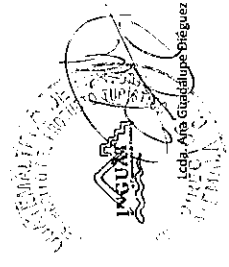
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Indicador	PGG	Ej. PRRS 2015-2025	OBS	Observaciones		
					1er cuatrimestre			2do cuatrimestre			3er cuatrimestre			4to cuatrimestre								Fórmula del Indicador	Descripción del Indicador
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%							
3		Enriquecer acervo bibliográfico de la Biblioteca de la Delegación Regional de Petén	25	Libro o decro	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	20	80.0%	100/247 = 0.40 libros o decros procesados-entregados	Libros o decros entregados	20113 = 0.17 libros por día	4	8	0	
4		Enriquecer acervo bibliográfico de la Biblioteca de la Delegación Regional de La Antigua Guatemala	250	Libro o decro	192	76.8%	22	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	214	85.6%	100/247 = 0.40 libros o decros procesados-entregados	Libros entregados/días hábiles mes	214113 = 1.69 libros por día	4	8	0	
5		Enriquecer acervo bibliográfico de la Biblioteca de la Delegación Regional de Quetzaltenango	50	Libro o decro	41	82.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	41	82.0%	0	0.0%	100/247 = 0.40 libros o decros procesados-entregados	Libros o decros entregados	41113 = 0.36 libros por día	4	8	0	
6		Enriquecer acervo bibliográfico de la Biblioteca de la Delegación subregional del Parajolob	25	Libro o decro	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	100/247 = 0.40 libros o decros procesados-entregados	Libros entregados/días hábiles mes	20113 = 0.17 libros	4	8	0	
7		Coordinación de acciones para implementar la Biblioteca de la Delegación Regional de Cobán	25	Libro o decro	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	75/247 = 0.30 libros o decros procesados-entregados	Libros o decros procesados	20113 = 0.17 libros	4	8	0	
8		Coordinación de acciones para implementar la Biblioteca de la Delegación Regional de Itzamal	25	Libro o decro	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	80.0%	0	0.0%	75/247 = 0.30 libros o decros procesados-entregados	Libros o decros procesados	20113 = 0.17 libros	4	8	0	
9		Coordinación de acciones con la Sección de Computo para la actualización del programa GILIAS para Bibliotecas	1	Licencia renovada	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	4	8	0	Meta cumplida
10		Gestiones con la Sección de Computo para la renovación de la Licencia DMS Irtile para digitalizar decros de la Sección de Archivo	1	Licencia renovada	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	4	8	0	Meta cumplida
11		Proceso técnico de libros y documentos (para red central)	600	Libro o decro	85	14.2%	146	24.8%	0	0.0%	0	0.0%	234	39.0%	0	0.0%	225/247 = 0.91 libros procesados por día	Libros procesados/habiles de mes	234113 = 2.07 libros por día	4	8	0	



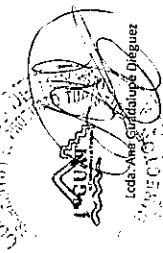
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por trimestre				Fórmula del Indicador	Descripción del indicador	Meta 2020		Avance cuatrimestral				PGO	EIP PNTS 2016-2020	OOS	Observaciones		
					1er trimestre		2do trimestre				3er trimestre		Anual		1er trimestre	2do trimestre					3er trimestre	Anual
					Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%	Cantidad	%								
UNIDAD DE COMPETITIVIDAD																						
1		Seguimiento a la implementación del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala, con entidades públicas y privadas.  Actividad para el 2020: Coordinación y gestión institucional con instancias nacionales, públicas y privadas para el impulso del turismo.	4	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	Se presupuestó para la Unidad de Competitividad a la fecha. Se ha ejecutado con el SEEPUN para realizar la coordinación, seguimiento de respuesta.		
2		Seguimiento a la implementación de la Meta del CONATUR	2	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	La SEEPUN está realizando el trabajo de las actividades de CONATUR pendiente de coordinación, pendiente de respuesta.		
3		Programa IMPULSA (Millonario 2020 - 2021)  Actividad para el 2020: Elevar bases de licitación para el Programa Impulsa, ediciones 6a y 7a.	1	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	Se presupuestó para ejecutar en el presente año. Las acciones se iniciaron para el año en revisar y actualizar la metodología para el inicio del proceso.		
4		Informe del Indicador para la medición de la competitividad y sostenibilidad turística a nivel nacional.	2	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	Adicional pendiente de registrar en la revisión los datos de la Unidad de Competitividad.		
5		Desarrollo de contenidos para Guía de Inversión Turística (Investigación sobre las condiciones y panorama nacional para promover la inversión en el sector turístico (privatización))	1	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	La actividad está programada para finalizar en el tercer cuatrimestre.		
6		Coordinación, gestión y participación con organismos internacionales para el impulso del turismo en Guatemala.	3	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	Se inicia negociación sobre el apoyo que la Unidad está proporcionando a la Dirección General.		



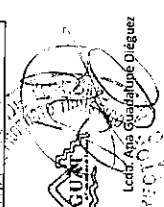
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de meta por cuatrimestre						Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Indicador				PGG	E+PMIS 2015-2025	OBS	Observaciones				
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre				Anual		1er cuatrimestre	2do cuatrimestre					3er cuatrimestre	Anual		
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%										
					Meta 2020		Meta 2020		Meta 2020				Meta 2020											
<b>UNIDAD DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>																								
1		Desarrollo del contenido, socialización y diseño de Manual de buenas prácticas de turismo de aventura en Guatemala en la modalidad de aguas blancas (rafting, hydrospeed y kayak)	1	Documento	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8	0		
2		Proyecto de Política Pública de resarcimiento a las comunidades vulneradas en la construcción de Hidroeléctrica Chisec	1	Gestión	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8	0		
3		Talleres o Acciones de implementación de los Planes Estratégicos de Seguimiento estructurados en el año 2015 para fortalecer la participación y comunidad de las estancias turísticas de alto nivel institucionalizadas	5	Actividad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8	0		
4		Coordinación con prestadores de servicios, administraciones de destinos turísticos, sector académico y personal de primera línea en atención al turista de las diferentes regiones geográficas del país para la identificación de intervenciones urgentes en destinos, productos y la práctica de actividades realizadas al turismo.	15	Reuniones	1	6.7%	10	66.7%	0	0.0%	11	73.3%			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	8	0	
5		Tulumeo para todos pago de membresía CITS	1	Membresía	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	2	8	0	
6		Capacitaciones al sector privado, aliados, programas piloto sobre Turismo Social con apoyo de la Organización Internacional de Turismo Social -OITS-	2	Eventos	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	2	3	0	



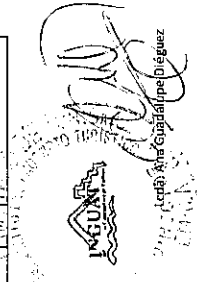
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Avance de meta por cuatrimestre				Indicador				PGO	Eje PMTS 2015-2025	ODS	Observaciones											
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		4to cuatrimestre						Avance cuatrimestral										
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%					1er cuatrimestre	2do cuatrimestre	3er cuatrimestre	4to cuatrimestre							
				2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020					2020	2020	2020	2020							
DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO, UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y UNIDAD DE CARTERA DE PROYECTOS																										
1		Talleres de "Mantenimiento y reparación de la escalinata y dock de madera de la Escuela 216 del Parque Nacional Yach'a"	1	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	6	El día 16 de Septiembre y con el apoyo de la Unidad de Supervisión y Unidad de Cartera de Proyectos, se realizó el taller de "Mantenimiento y reparación de la escalinata y dock de madera de la Escuela 216 del Parque Nacional Yach'a". El taller se realizó el día 16 de agosto en la Dirección General de Turismo, con el apoyo de la Comisión Recreativa y Recreación de la Unidad de Supervisión y Unidad de Cartera de Proyectos. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios.			
2		Mejoramiento parque deportivo y recreativo La Ermita, barrio La Ermita, San Basilio, Palen	1	47%	0.15	15.0%	0	0.0%	0.020	2.0%	0.020	2.0%	0.020	2.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8	Con el apoyo de la Unidad de Supervisión y Unidad de Cartera de Proyectos, se realizó el taller de "Mejoramiento parque deportivo y recreativo La Ermita, barrio La Ermita, San Basilio, Palen". El taller se realizó el día 16 de agosto en la Dirección General de Turismo, con el apoyo de la Comisión Recreativa y Recreación de la Unidad de Supervisión y Unidad de Cartera de Proyectos. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios.			
3		Mejoramiento centro de visitantes volcan de Pacaya	1	66%	0.118	11.8%	0	0.0%	0.096	9.6%	0.096	9.6%	0.096	9.6%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8	Con el apoyo de la Unidad de Supervisión y Unidad de Cartera de Proyectos, se realizó el taller de "Mejoramiento centro de visitantes volcan de Pacaya". El taller se realizó el día 16 de agosto en la Dirección General de Turismo, con el apoyo de la Comisión Recreativa y Recreación de la Unidad de Supervisión y Unidad de Cartera de Proyectos. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios. Se realizaron las actividades correspondientes para el pago de los materiales y servicios.			
SECCION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS																										
1		Mapa a nivel nacional desarrollo GIS (actualización)	1	38%	0.475	47.5%	0	0.0%	0.65	65%	0.65	65%	0.65	65%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	0	0	0	El cheque del primer desembolso ya fue entregado a la municipalidad de San Basilio Palen. Los trabajos se encuentran ya iniciados a realizarse.
2		Mapa guía turístico del departamento de Jinaguá en desarrollo GIS con su respectivo caso urbano, textos y fotografías	1	70%	0.3	30.0%	0	0.0%	1	100%	1	100%	1	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	0	0	0	Se elaboraron los documentos de los mapas de Jinaguá y se entregaron a la sección de cartografía.
3		Mapa guía turístico del departamento de San Marcos en desarrollo GIS con su respectivo caso urbano, textos y fotografías	1	10.0%	0.8	80.0%	0	0.0%	0.9	90.0%	0.9	90.0%	0.9	90.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	0	0	0	Se elaboraron los documentos de los mapas de San Marcos y se entregaron a la sección de cartografía.
4		Mapa guía turístico del departamento de Izabal en desarrollo GIS con su respectivo caso urbano, textos y fotografías	1	0.0%	0.2	20.0%	0	0.0%	0.2	20.0%	0.2	20.0%	0.2	20.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	0	0	0	Se elaboraron los documentos de los mapas de Izabal y se entregaron a la sección de cartografía.



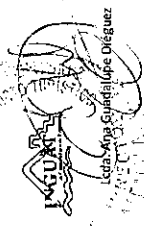
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Indicador												Eje PMTS 2015-2025	OBS	Observaciones			
				Avance de meta por cuatrimestre						Fórmula del Indicador	Descripción del Indicador	Meta 2020	Avance cuatrimestral						PGO		
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre					Anual	1er cuatrimestre	2do cuatrimestre					3er cuatrimestre	Anual
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%												
5		Mapa guía turístico del departamento de Solalá en formato GIS con su respectivo casco urbano, parques y folgoritas	1	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	3	0	4.1.24 Aproximar los contenidos del plan para reconocer el patrimonio cultural del departamento de Solalá			
6		General turístico de sitios de interés turístico	400	Datos	64	16.0%	95	23.8%	0	0.0%	159	40%	$(108/11.663) * 100 = 0.93\%$	$(600/12.107) * 100 = 4.96\%$	$(95/1822) * 100 = 0.80\%$	$(64/1727) * 100 = 0.54\%$	$(95/1822) * 100 = 0.80\%$	$(159/1822) * 100 = 1.34\%$	4.5.27.1.- Investigar las características para el turismo, registrar la información turística y el desarrollo de nuevos circuitos turísticos		
7		Guía de Museos de Guatemala	1	Guía	0.2	20%	0.5	50.0%	0	0.0%	0.7	70%	N/A	N/A	N/A	3	0	4.1.2.3 Aproximar los contenidos del plan turístico, registrar la información turística y el desarrollo de nuevos circuitos turísticos			
8		Coordinación para la selección de marcos en departamentos, municipios, áreas y turismo, un país con una color	12	Municipios	3	25%	0	0.0%	0	0.0%	3	25%	N/A	N/A	N/A	3	0	Debido a la crisis sanitaria COVID-19 y ante el presupuesto, se envían solicitudes a los municipios que solicitaron los marcos para ser utilizados en las guías de los circuitos turísticos de los departamentos. Para que se realicen los marcos. Por el momento solo se cuenta con respuesta por escrito de los municipios de Peten, San José y Flores, Peten, y Alta Verapaz.			
9		Realización (primera fase) para el equipamiento de plazas públicas y trazo prioritario de los Puntos Focales de los Puntos Focales de: La Isla de Flores (Petén), La Antigua Guatemala (San Juan del Obispo), Estanzuela y Salcajá. Se elaborará las TDR para la adquisición de pintura para La Antigua Guatemala (San Juan del Obispo), Estanzuela y Salcajá. A la lista de Firas se entregará la pintura obtenida luego de las autorizaciones del MCD y MARN	4	Tramos de casco urbano	0	0.0%	2	50.0%	0	0.0%	2	50.0%	N/A	N/A	N/A	3	0	4.5.27.1.- Investigar las características para el turismo, registrar la información turística y el desarrollo de nuevos circuitos turísticos			
SECCIÓN DE PATRIMONIO CULTURAL																					
1	Personas involucradas y jurídicas beneficiarias con actividades para la conservación del patrimonio	Apoyo a las comunidades en actividades propias de la Semana Santa (elaboración de alfombras)	2	Talleres	2	100%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	$(0/40.000) * 100 = 0\%$	$(0/40.000) * 100 = 0\%$	$(0/40.000) * 100 = 0\%$	$(0/40.000) * 100 = 0\%$	$(0/40.000) * 100 = 0\%$	$(0/40.000) * 100 = 0\%$	El trámite de estos pagos se realizó en el mes de septiembre. 1. Alquiler de mobiliario, equipo, luz y sonido, para la grabación de las actividades del 23 Festival de Cultura del Municipio de Santa Catalina Patzún, municipio de Santa Catalina Patzún, a principios de octubre 2020, por un monto de Q.79.000.00. 2. Y la compra de tres billetes de primera clase del Boleo Cultural Municipal por un monto de Q.935.00		



No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Indicador	Eje PMTS 2016-2018	OIS	Observaciones
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		Meta 2020		Avance cuatrimestral					
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	1er cuatrimestre	Anual	1er cuatrimestre	2do cuatrimestre				
2	Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Eventos y otras actividades culturales que se llevan a cabo en diferentes regiones turísticas del país	9	Evento	1	11.1%	2	22.2%	0	0.0%	3	33.3%	Q101,000.76 = Q116,833.33	0	Q88,765.2 = Q95,588.38	Q11,290.1 = Q11,250.00	3	8	0	
3	Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Talleres virtuales de temas turísticos y culturales en las regiones turísticas del país	7	Talleres	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8	0	
<b>SECCION DE PATRIMONIO NATURAL</b>																				
1		Mesa técnica del segmento productivo turístico de naturaleza / turismo, en el marco y operativización del plan estratégico del segmento.	8	Reuniones	2	25.0%	2	25.0%	0	0.0%	4	50.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	8	8	0	
2		Honorable Consejo Nacional de Areas Protegidas -HCONAP-	28	Reuniones	5	17.9%	7	25.0%	0	0.0%	12	42.9%	N/A	N/A	N/A	N/A	1	8	0	
3		Comité Técnico Asesor del proyecto Conservación y manejo sostenible del paisaje forestal volcán Acaerango, Cerro Sanay y Montaña El Soco.	4	Reuniones	1	25.0%	1	25.0%	0	0.0%	2	50.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	8	8	0	
4		Consejo Consultivo del Parque Nacional Volcán Pinatoya y Laguna Calibras.	4	Reuniones	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%	4	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	8	8	0	

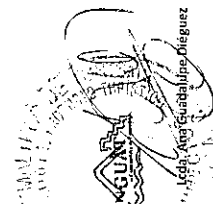


No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta		Unidad de Medida	Avance de meta por cuatrimestre												Fórmula del Indicador	Descripción del Indicador	POG	En PMTS 2015-2016	OOS	Observaciones				
			Indicador																								
			2020			1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Anual		1er cuatrimestre		2do cuatrimestre								3er cuatrimestre		Anual	
			Cantidad	%		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%							Cantidad	%	Cantidad	%
5		Convenio de cooperación interinstitucional de INGIAT con el Centro de Estudios Conservacionistas PECON de la Universidad de San Carlos de Guatemala USAC.	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	8	8	0				
6		Revisión técnica jurídica y aprobación por el HCONAP del Normativo de Servicios Visitantes en el Sistema Cuaternario de Areas Protegidas-SIGAP.	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	2	2	8	0			
7		Actualización y aprobación por el HCONAP del reglamento para el avistamiento de cetáceos y esta fauna marina en actividades turísticas.	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	2	2	8	0			
8		Seguimiento ante la SECONAP a la aprobación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Nacional Laguna Lacucha	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	2	2	8	0			





No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Avance de meta por cuatrimestre												Fórmula del Indicador	Descripción del Indicador	PGO	Eje PNTS 2015-2025	Observaciones				
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		4to cuatrimestre		Anual												
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%											
9		Firma y apoyo a la implementación del convenio de cooperación institucional del Programa Registrado de Visitantes en Áreas Protegidas RUV-SIGAP	1	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	7	0		
UNIDAD DE DISEÑO																								
1		Planificación turística (servicios de arquitectura, ingeniería y supervisión)	3	Proyecto	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	8		Los planes y planificación serán elaborados por personal técnico especializado del Departamento de Planificación Turística, que a su vez no habrá involucrado los recursos financieros.	
UNIDAD DE SEÑALIZACIÓN																								
1	Señalización vial turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señalización vial turística	20	Señales vales turísticas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	(14022) = 6 señales por departamento					5	8		No hay avance por estado de emergencia	
2	Señalización interpretativa en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señalización interpretativa turística	120	Señales interpretativas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%						5	8		No hay avance por estado de emergencia	
DEPARTAMENTO DE FOMENTO TURÍSTICO																								
SECCIÓN DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS																								
1		Inscripción en los registros de servicios turísticos del INGUAT	371	No. inscripciones	116	31.3%	3	0.8%	0	0.0%	119	32.1%			(136-32)/87481*100= 1.21%	(575-96)/91211*100= 0.525%	(118-23)/8692*100= 1.07%	(3-17)8702*100= 0.02%	(35-22)/8603*100= 0.43%	(119-24)/8702*100= 1.09%	3	8		En el mes de agosto continúan en programación las verificaciones y la atención en oficina para la inscripción en los registros de las empresas y actividades turísticas. Se han realizado las verificaciones de cumplimiento de las normas técnicas del Reglamento del INGUAT, así como la revisión de la nómina de empresas inscritas.
2		Verificación de servicios turísticos	7,348	No. Verificaciones	2,648	27.9%	0	0.0%	0	0.0%	2,046	27.9%			(4403/6748)*100=50.30%	(1100/9521)*100=12.06%	(204/8692)*100=2.35%	(738/6639)*100=11.11%	(23/498732)*100=0.005%	3	8			





Dirección de Mercado  
Matriz de Gestión por Resultados , Plan Operativo Anual 2020

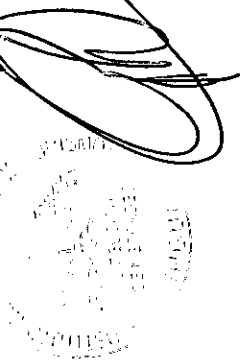
No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad de la Dirección de Mercado	Meta 2020	Avance de meta por trimestre			Unidad de Medida 2020	Fórmula del indicador	Indicador			POC 2015-2020	PM13 ODS 2020	Observaciones											
				1er Trimestre		2do Trimestre			3er Trimestre		Anual														
				Cantidad	%	Cantidad			%	Cantidad					%	Anual									
1		Informe mensual de avances de la Dirección de Mercado	12	Informe	4	33.3%	4	33.3%	4	0.0%	0	0.0%	8	67%	NA	NA	1	NA	0						
1	Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en ferias internacionales	Informe mensual de avances de la Dirección de Mercado	6	Evento	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	5	83.3%	4.1.2.1 - Promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística.	6	8	ENERO No se realizaron actividades. FEBRERO Se realizó el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO No se realizaron actividades por motivos de COVID-19.	
			variable	Hombres participantes del sector privado	35	0	0	0	0	0	35	100%	0	0	0	0	0	0	0	35	100%	4.1.2.1 - Promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística.			FEBRERO, 11 de febrero, actividades en el sur de México (Pachuca), Costa Rica y el Salvador. MARZO, San Carlos de las Casas, México para el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO No se realizaron actividades por motivos de COVID-19.
			variable	Mujeres participantes del sector privado	25	0	0	0	0	0	25	100%	0	0	0	0	0	0	0	25	100%	4.1.2.1 - Promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística.			FEBRERO, 11 de febrero, actividades en el sur de México (Pachuca), Costa Rica y el Salvador. MARZO, San Carlos de las Casas, México para el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO No se realizaron actividades por motivos de COVID-19.
2	Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en ferias internacionales (fuerza de negocios)		13	Evento	4	30.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	30.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	4	30.8%	4.1.2.1 - Promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística.	6	8	ENERO No se realizaron actividades. FEBRERO Se realizó el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO No se realizaron actividades por motivos de COVID-19.		
3	Activaciones BTL (Stand con videos, imagen de país y se brinda información al público)		11	Evento	5	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	5	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	5	45.5%	4.1.2.1 - Promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística.	6	8	FEBRERO, 11 de febrero, actividades en el sur de México (Pachuca), Costa Rica y el Salvador. MARZO, San Carlos de las Casas, México para el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO No se realizaron actividades por motivos de COVID-19.		
4	Campañas Internacionales		3	Campaña	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	33.3%	4.1.2.1 - Promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística.	6	6	ENERO Se realizó el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. FEBRERO, 11 de febrero, actividades en el sur de México (Pachuca), Costa Rica y el Salvador. MARZO, San Carlos de las Casas, México para el lanzamiento de la campaña de promoción de actividades para ser en el exterior, mediante el diseño e implementación de estrategias de comunicación y marketing integral, la implementación de la estrategia de información pública y el impacto del sistema nacional de información turística. ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO No se realizaron actividades por motivos de COVID-19.		

L. Gerberth Enrique Lederer Lemus



Mercado Agosto

No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de metas por cuatrimestre						Descripción del Indicador	Formula del Indicador	Indicador				PGG	PMTS 2015-2020	Observaciones			
					1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre				4to cuatrimestre		Meta 2020	1er cuatrimestre				2do	3er	4to
					Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%								
5	Compañías Nacionales		6	Compañías	1	16.7%	1	16.7%	0	0.0%	2	33.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ENERO no se realizó ninguna actividad de campaña nacional. FEBRERO se efectuó una actividad para Simpatía Santa y Varano, sin embargo, MAZDO, se efectuó una actividad para hacer gase de prevención. Se realizó la campaña TV con el apoyo de la empresa MAZDO. Se realizó la campaña de radio con el apoyo de la empresa nacional. JULIO se realizó el primer pago de la empresa Creador S.A. por campaña TV, caso lo soporte. AGOSTO: No se ejecutó presupuesto.				
6	Expediente (Ballet folclórico, marimón y trajes regionales)		150	Prescripciones	40	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	40	26.7%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ENERO no se realizó ninguna prescripción. FEBRERO se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19. MARZO se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19. ABRIL se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19. MAYO se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19. JUNIO se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19. JULIO se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19. AGOSTO se realizaron prescripciones en el marco de la campaña de prevención de COVID-19.				
7	Materia Promocional (Impresión de folletos)		25	Folletos	2	8.0%	1	4.0%	0	0.0%	3	12.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ENERO compra e impresión de 50,000 folletos de Agua Guatemala. MAZDO compra e impresión de 50,000 folletos de Agua Guatemala. JUNIO compra e impresión de 50,000 folletos de Agua Guatemala. AGOSTO impresión de 500 folletos de prevención.				
8	Distribución promocional		25	Envíos	8	24.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	24.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ENERO 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva. FEBRERO 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva. MARZO 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva. ABRIL 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva. MAYO 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva. JUNIO 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva. AGOSTO 3 envíos a Unidad Ejecutiva, Unidad Ejecutiva y Unidad Ejecutiva.				
9	Marca País		1	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ENERO se realizó el primer pago de la empresa Creador S.A. por campaña TV, caso lo soporte. AGOSTO: No se ejecutó presupuesto.				
Conectividad																						
1		Fortalecimiento de la relación interinstitucional con la Dirección General de Aeronáutica Civil para facilitar el ingreso de compañías aéreas.		Reuniones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.2.1. Fortalecimiento de la relación interinstitucional con la Dirección General de Aeronáutica Civil para facilitar el ingreso de compañías aéreas.				
2		Fortalecimiento de la relación interinstitucional con SAT (por temas aduanas) y - Empresa Portuaria (por tema cruceros).		Reuniones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.2.1. Fortalecimiento de la relación interinstitucional con la Dirección General de Aeronáutica Civil para facilitar el ingreso de compañías aéreas.				

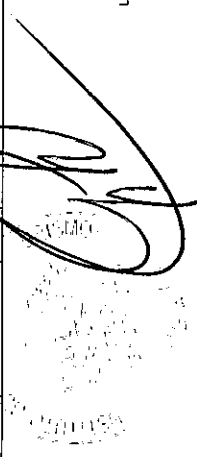


No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Avance de meta por trimestre		Forma del indicador	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Meta 2020			Indicador	KPIs 2020	Otras KPIs	Observaciones			
				Trimestre I					Trimestre II		Trimestre III					Anual		
				Cantidad	%				Cantidad	%	Cantidad						%	1er trimestre
3		Trabajo conjunto con MINEX para que a través de sus embajadas se lleve a cabo la campaña de promoción turística y se genere el interés en el país.	1	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.3	30%	N/A	N/A	N/A	5	8	FEBRERO: reuniones via skype con delegados de MINEX, Canadá en representación de la Zona A1, Canadá el 20 de marzo para tener listos en vista a Guatemala. Representación de PAFIC para el sector de producción.
4		Búsqueda de contactos de compañías afines, turismo y medios a fin de promover a Guatemala como destino, incrementando la cantidad de interesados que estiman la ampliación en las frecuencias de los vuelos, rutas y ataques exhibibles.	1	Evento	1	100%	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	N/A	N/A	N/A	5	8	4.1.1.1 - Generar condiciones para tener el turismo por medio de eventos promocionales en el extranjero, para ello, se deberá crear el plan de trabajo, realizar el listado de compañías afines, turismo y medios, y la implementación de programas de capacitación y el establecimiento de alianzas con otras instituciones de calidad.
Comunicación Social																		
1		Medios en medios de comunicación (guatemala)	10	Informe	2	20%	4	40.0%	0	0.0%	6	60%	N/A	N/A	N/A	6	8	Evento y febrero no se envió el artículo ya que se le había entregado a la empresa. Marzo primer informe de avance de noviembre. Abril segundo informe de avance de noviembre. Mayo tercer informe de avance de noviembre. Junio cuarto informe de avance de noviembre. Julio quinto informe de avance de noviembre.
2		Publicaciones en medios nacionales	4	Publicación	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	Evento (enero, marzo, abril, mayo y junio). No se ha realizado ninguna publicación. Julio publicación de información de la empresa. Agosto publicación de información de la empresa.
3		Buñas de prensa	24	Conferencia	3	12.5%	2	8.3%	0	0.0%	5	20.8%	N/A	N/A	N/A	6	8	Evento y febrero no se envió el artículo ya que se le había entregado a la empresa. Marzo primer informe de avance de noviembre. Abril segundo informe de avance de noviembre. Mayo tercer informe de avance de noviembre. Junio cuarto informe de avance de noviembre. Julio quinto informe de avance de noviembre.
4		Suscripción en medios de comunicación escritos	40	Suscripción	40	100%	0	0.0%	0	0.0%	40	100%	N/A	N/A	N/A	6	8	Evento y febrero no se envió el artículo ya que se le había entregado a la empresa. Marzo primer informe de avance de noviembre. Abril segundo informe de avance de noviembre. Mayo tercer informe de avance de noviembre. Junio cuarto informe de avance de noviembre. Julio quinto informe de avance de noviembre.
5		Servicios de Agencia de Relaciones Públicas a nivel nacional e internacional	4	Informe	1	25%	0	0.0%	0	0.0%	1	25%	N/A	N/A	N/A	6	8	Evento y febrero no se envió el artículo ya que se le había entregado a la empresa. Marzo primer informe de avance de noviembre. Abril segundo informe de avance de noviembre. Mayo tercer informe de avance de noviembre. Junio cuarto informe de avance de noviembre. Julio quinto informe de avance de noviembre.
6		Adquisición de equipo para ser utilizado en actividades de comunicación social.	2	Equipo	2	100%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	0	0	0	6	8	Evento (enero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto). No se ha hecho adquisición de equipo.
7		Cobertura de actividades de comunicación social de la institución	25	Informe	10	38%	12	48.2%	0	0.0%	22	88%	N/A	N/A	N/A	6	8	Evento y febrero no se envió el artículo ya que se le había entregado a la empresa. Marzo primer informe de avance de noviembre. Abril segundo informe de avance de noviembre. Mayo tercer informe de avance de noviembre. Junio cuarto informe de avance de noviembre. Julio quinto informe de avance de noviembre.
8		Videos promocionales	36	Videos	19	53%	103	286.1%	0	0.0%	12	33.3%	0	0	0	6	8	Evento y febrero no se envió el artículo ya que se le había entregado a la empresa. Marzo primer informe de avance de noviembre. Abril segundo informe de avance de noviembre. Mayo tercer informe de avance de noviembre. Junio cuarto informe de avance de noviembre. Julio quinto informe de avance de noviembre.





No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Avance de meta por trimestre				Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Meta 2020			PDC	PMTS 2015-2020	OVS	Observaciones		
				1er trimestre		2do trimestre				3er trimestre		Compromiso					Actual	Avance
				Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%							
8		Atención a usuarios a través de los canales que existen en las diversas plataformas digitales	5400	1640	34.1%	0	0.0%	0	0.0%	1840	86.5%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
10		Programación de Eventos en App Guatemala	1100	190	17.3%	0	0.0%	0	0.0%	190	17.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
<b>PRODUCTOS / SERVICIOS</b>																		
<b>Trámite de Avenidas</b>																		
1		Distribución de material promocional especializado del segmento a nivel nacional e internacional.	4	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	4	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
2		Coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.	2	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
3		Coordinación de participación en ferias internacionales (T&A)	2	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
4		Actualización de las redes sociales institucionales.	42	11	26.2%	27	64.3%	0	0.0%	38	90.5%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
5		Acciones destinadas de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	3	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	365.7%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
6		Realización de talleres a otro tema	1	0	0.0%	2	200.0%	0	0.0%	2	200.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
7		Visitas técnicas al interior	5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
<b>Trámite de Boleas y Lunas de Miel</b>																		
1		Distribución de material promocional especializado del segmento a nivel nacional e internacional.	6	1	17%	4	66.7%	0	0.0%	5	83%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		
2		Coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.	2	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1.3.1.1. Promover el uso de la percepción de servicio por el usuario mediante la implementación de un estrategia de marketing		





No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida 2020	Avance de Meta por Trimestre												Indicador	PMTS 2015-2020	ODS	Observaciones	
					1er trimestre			2do trimestre			3er trimestre			4to trimestre							PGE
					Cantidad	%	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad					
3		Acciones de redes de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	3	Reuniones	2	67%	4	133.3%	0	0.0%	5	200%	N/A	N/A	N/A	5	8	4.1.2.1 - Crear condiciones para atraer turismo por medio de acciones estratégicas entre las instituciones responsables y el sector privado, la academia y el sector público, la cooperación y el fortalecimiento de estructuras de calidad.			
4		Actualización en medios digitales institucionales	32	Textos	0	0%	15	46.9%	0	0.0%	15	47%	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.1 - Promover mejor la percepción de Puerto Rico en el exterior mediante el desarrollo de una estrategia de comunicación que incluya acciones y el impulso del sistema nacional de información turística.			
5		Tendencias a otro idioma	1	Apoyos técnicos	0	0.0%	2	200.0%	0	0.0%	2	200.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNO: realización de taller de Ayer y Mañana en inglés. JULIO: Realización de talleres de Pura e Impureza y de Idiomas. Y una publicación de la estrategia "Unidos por el mundo".			
6		Visitas técnicas a empresas	5	Visitas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNO: Realización de taller de Ayer y Mañana en inglés. JULIO: Realización de talleres de Pura e Impureza y de Idiomas. Y una publicación de la estrategia "Unidos por el mundo".			
7		Levantamiento de datos de servicios inter-agencias	1	Folleto	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNO: Realización de taller de Ayer y Mañana en inglés. JULIO: Realización de talleres de Pura e Impureza y de Idiomas. Y una publicación de la estrategia "Unidos por el mundo".			
Turismo de Cultura																					
1		Difusión de material promocional especializado del segmento a nivel nacional e internacional.	4	Folleto	1	25%	3	75.0%	0	0.0%	4	100%	N/A	N/A	N/A	6	8	Realización de taller de Ayer y Mañana en inglés. JULIO: Realización de talleres de Pura e Impureza y de Idiomas. Y una publicación de la estrategia "Unidos por el mundo".			
2		Coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.	2	Gas	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0%	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.1 - Promover mejor la percepción de Puerto Rico en el exterior mediante el desarrollo de una estrategia de comunicación que incluya acciones y el impulso del sistema nacional de información turística.			
3		Acciones de redes de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	3	Reuniones	1	33%	4	133.3%	0	0.0%	5	157%	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.1 - Crear condiciones para atraer turismo por medio de acciones estratégicas entre las instituciones responsables y el sector privado, la academia y el sector público, la cooperación y el fortalecimiento de estructuras de calidad.			
4		Coordinación de ferias internacionales (ver listado de ferias).	3	Evento	1	33%	0	0.0%	0	0.0%	1	33%	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.1 - Promover mejor la percepción de Puerto Rico en el exterior mediante el desarrollo de una estrategia de comunicación que incluya acciones y el impulso del sistema nacional de información turística.			
5		Actualización en medios digitales institucionales	82	Textos	25	30%	47	57.3%	0	0.0%	72	88%	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.1 - Promover mejor la percepción de Puerto Rico en el exterior mediante el desarrollo de una estrategia de comunicación que incluya acciones y el impulso del sistema nacional de información turística.			
6		Socialización en las diferentes regiones de las oportunidades de negocios de los segmentos turísticos	1	Evento	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.1 - Crear condiciones para atraer turismo por medio de acciones estratégicas entre las instituciones responsables y el sector privado, la academia y el sector público, la cooperación y el fortalecimiento de estructuras de calidad.			
7		Traducción de textos a otros idiomas	1	Apoyo técnico	0	0.0%	2	200.0%	0	0.0%	2	200.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNO: Realización de taller de Ayer y Mañana en inglés. JULIO: Realización de talleres de Pura e Impureza y de Idiomas. Y una publicación de la estrategia "Unidos por el mundo".			
8		Visitas técnicas a empresas	5	Visitas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNO: Realización de taller de Ayer y Mañana en inglés. JULIO: Realización de talleres de Pura e Impureza y de Idiomas. Y una publicación de la estrategia "Unidos por el mundo".			

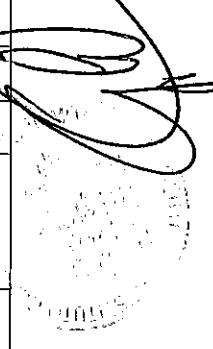
No. Proceso o subproceso	Servicio o actividad	Meta 2020	Avance de meta por trimestre				Desempeño del indicador	Forma de seguimiento	Meta 2020				Indicador	Fecha	PKTC ATC 2020	Observaciones
			1er trimestre		2do trimestre				3er trimestre		4to trimestre					
			Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%	Cantidad	%				
1	Distribución de material promocional especializado y del calendario de eventos del segmento a nivel nacional e internacional.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	82.5%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	ABRIL: distribución de los folletos de los Golf - Prices y de la Misión a las Ciudades Concretas. JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochure digital a seguidores de JUMCO. JULIO: Distribución de folletos de segmento tenis de mesa por medio de JUMCO.
2	Coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	5	4.1.2.6.1 - Promoción adelantada al país en el sector, mediante el envío de información de las estrategias de marketing de los atletas y el impacto de la prensa nacional e internacional.
3	Activación en medios digitales institucionales	34	5.9%	11	32.4%	0	0.0%	13	38.2%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	6	4.2.3.1 - Promover mediante la activación en medios digitales, el avance en la implementación de las estrategias de marketing.
4	Apoyo a actividades deportivas diversas que tengan presencia nivel nacional e internacional.	4	0.0%	2	50.0%	0	0.0%	2	50.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	5	4.2.2 - Impulsar el turismo nacional, mediante la implementación de las estrategias de marketing, regiones y sectores.
5	Acciones dirigidas de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	3	100.0%	5	166.7%	0	0.0%	6	200.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.3.1 - Generar mediante las acciones de marketing, un mayor conocimiento del segmento tenis de mesa en el sector privado, la implementación de programas de capacitación y el establecimiento de relaciones con el sector.
6	Realización de 'tobas' u otros	1	0.0%	2	200.0%	0	0.0%	2	200.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	5	JUNIO: Realización de 'tobas' de flyer al idioma inglés. JULIO: Realización de 'tobas' de idioma alemán.
<b>Familiarización</b>																
1	Levantamiento de información para creación de guía de mercados de tratamiento en la ciudad de Guatemala.	1	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés.
2	Acciones derivadas de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	2	50.0%	2	100.0%	0	0.0%	3	150.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Reunión con el sector privado y municipalidad para levantar información sobre el segmento tenis de mesa.
3	Incluir material e información del segmento en canales internacionales.	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés.
4	Actualización en medios digitales institucionales	12	33.3%	27	225.0%	0	0.0%	31	258.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochure digital a seguidores de JUMCO. Distribución de folletos de segmento tenis de mesa por medio de JUMCO.
5	Visitas técnicas a empresas	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Realización de visitas técnicas al sector privado.
<b>Turismo deportivo</b>																
1	Distribución de material promocional especializado del segmento a nivel nacional e internacional.	4	25.0%	4	100.0%	0	0.0%	5	125.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochure digital a seguidores de JUMCO. Distribución de folletos de segmento tenis de mesa por medio de JUMCO.
2	Coordinación de viajes de familiarización de mercados clave.	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochure digital a seguidores de JUMCO. Distribución de folletos de segmento tenis de mesa por medio de JUMCO.
3	Activación en medios digitales institucionales	22	0.0%	10	31.3%	0	0.0%	10	31.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochure digital a seguidores de JUMCO. Distribución de folletos de segmento tenis de mesa por medio de JUMCO.





No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida		Avance de meta por trimestre						Indicador			PMTA 2015-2020	ODS	Observaciones
				2020	2020	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Annual	2020	2020	2020	2020			
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%			
5		Acciones dirigidas de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	4	100.0%	9	225.0%	0	0.0%	13	325.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.6.1 - Crear condiciones para atraer turismo por medio de acciones de promoción turística, a través de ferias, exposiciones, congresos, conferencias y eventos, en coordinación con el sector privado, la academia y el establecimiento de alianzas estratégicas de colaboración.
6		Traducción de textos a otros idiomas.	1	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Traducción de textos de flyer a idioma inglés.
7		Visitas técnicas a empresas.	5	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Traducción de textos de flyer a idioma inglés.	
Trimestre de Salud y Bienestar																	
1		Distribución de material promocional especializado del segmento a nivel nacional e internacional.	3	33.3%	3	100.0%	0	0.0%	4	133.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	ABRIL: Distribución de brochure del segmento y el informativo de bienestar a Comités Comunitarios. JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochures a través de correo electrónico. JULIO: Distribución de brochures de segmento resto de empresas por medio de AMEC.
2		Coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.6.1 - Promover el desarrollo del turismo en el segmento de salud y bienestar, a través de la coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.
3		Actualización en medios digitales institucionales	22	4.5%	5	22.7%	0	0.0%	6	27.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	MAYO: Puesta del día mensual de la Salud (importantes de miembros de las familias que pertenecen al segmento de salud y bienestar) en el sitio web. JUNIO: Puesta del día del programa de bienestar en el sitio web de la FIA y en el sitio web de la FIA y en el sitio web de la FIA.
4		Acciones dirigidas de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	3	66.7%	2	66.7%	0	0.0%	4	133.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	ABRIL: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español. JUNIO: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español. JUNIO: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español. JUNIO: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español.
5		Traducción de textos a otros idiomas.	1	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Traducción de textos de flyer a idioma inglés.
8		Visitas técnicas al interior	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	6	8		
Trimestre de Voluntariado																	
1		Distribución de material promocional especializado del segmento a nivel nacional e internacional.	4	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	4	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	ABRIL: Distribución de brochure digital de Segmento de Voluntariado. JUNIO: Envío de flyer digital en idioma español e inglés. Y envío de brochures a través de correo electrónico. JULIO: Distribución de brochures del segmento resto de empresas por medio de AMEC.
2		Actualización de las redes sociales institucionales.	22	0.0%	4	18.2%	0	0.0%	4	18.2%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	MAYO: Puesta del día mensual de la Salud (importantes de miembros de las familias que pertenecen al segmento de salud y bienestar) en el sitio web. JUNIO: Puesta del día del programa de bienestar en el sitio web de la FIA y en el sitio web de la FIA.
3		Coordinación de viajes de familiarización de mercados clave.	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	4.1.2.6.1 - Promover el desarrollo del turismo en el segmento de salud y bienestar, a través de la coordinación de viajes de familiarización y prensa de mercados clave.
4		Acciones dirigidas de reuniones con el sector privado y otras instituciones.	2	50.0%	3	150.0%	0	0.0%	4	200.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	ABRIL: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español. JUNIO: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español. JUNIO: Traducción de idioma inglés "Cómo mantener a los clientes en época de crisis" en español.
5		Traducción de textos a otros idiomas.	1	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	JUNIO: Traducción de textos de flyer a idioma inglés.
6		Visitas técnicas al interior	6	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	2	33.3%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	MAYO: Traducción de textos de flyer a idioma inglés.
7		Acciones de mapeo de entidades y eventos internacionales para promoción del segmento.	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	6	8	MAYO: Traducción de textos de flyer a idioma inglés.

No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Avance de meta por cuatrimestre						Indicador			PMTA 2015-2016	OBSERVACIONES					
				1er cuatrimestre		2do cuatrimestre		3er cuatrimestre		Meta 2020		Porcentaje			Porcentaje	Porcentaje			
				Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%						Actual	Porcentaje	
DEPARTAMENTO DE OPERACION Y COMERCIALIZACION																			
Viajes de Familiarización y Prensa																			
1	Visitas nacionales e internacionales beneficiadas con viajes de familiarización y prensa		75	15	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 20.0% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
Representación en el Exterior																			
1	Seminarios de capacitación del destino dirigido a periodistas internacionales de Norteamérica y Centroamérica		2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.124.1 - Conocer y promover el destino al turismo por medio de estrategias institucionales que permitan la implementación de programas de capacitación y el establecimiento de relaciones de colaboración con periodistas internacionales.	5	8
2	Seminarios de capacitación del destino dirigido a agentes internacionales de Sudamérica		3	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	FEBRERO 2 Seminarios en Colombia	6	8
Eventos																			
1	Eventos y Mercos País variable		70	4	5.7%	2	2.9%	0	0.0%	59,246.54/-0.14 = 51.92 por evento	1,500,000/0.077 = 19,482.57 por evento	52,216.51/-0.14 = 0.14,254.13 por evento	57,749.67/0.077 = 0.18,54.89	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 5.7% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
	variable		variable	106	52.4%	13	54.2%	0	0.0%	#(D170)	#(D170)	#(D170)	24,121 = 12 personas por evento	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 54.2% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
	variable		variable	84	37.6%	11	45.8%	0	0.0%	#(D170)	#(D170)	#(D170)	24,121 = 12 personas por evento	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 45.8% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
PRODUCTOS / SERVICIOS																			
Cruceros																			
1	Número de cruceros que arribaron en Puerto Quezú		40	19	47.5%	0	0.0%	0	0.0%	19,870.00 = 1,882	101,814.64 = 1,882	92,869.19 = 1,736	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 47.5% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
2	Cantidad de pasajeros de los cruceros que arribaron en Puerto Quezú		67,392	32,386	48.0%	0	0.0%	0	0.0%	32,386	32,386	32,386	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 48.0% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
3	Cantidad de tripulantes de los cruceros que arribaron en Puerto Quezú		34,177	15,257	44.6%	0	0.0%	0	0.0%	15,257	15,257	15,257	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 44.6% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
4	Número de cruceros que arribaron en el Puerto Santo Tomás de Castilla		31	17	54.8%	0	0.0%	0	0.0%	17	17	17	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 54.8% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
5	Cantidad de pasajeros de los cruceros que arribaron en el Puerto Santo Tomás de Castilla		20,140	9,802	48.2%	0	0.0%	0	0.0%	9,802	9,802	9,802	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 48.2% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
6	Cantidad de tripulantes de los cruceros que arribaron en el Puerto Santo Tomás de Castilla		10,373	5,593	53.9%	0	0.0%	0	0.0%	5,593	5,593	5,593	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 53.9% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
7	Participación en eventos internacionales de cruceros		1	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1	1	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 100.0% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
8	Atención y recepción a cruceros en terminales de Cruceros		8	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	3	3	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 37.5% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8
9	Renta de autocarros para atención en terminales de Cruceros		variable	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	3	3	0	0	0	0	4.124 - Ejecución adelantada de la meta en un 37.5% correspondiente a la ejecución de una estrategia de marketing digital a través de la plataforma de redes sociales y el uso de canales propios de información turística.	6	8

  
 Lic. Gerberth Enrique Lederer Lemus

Mercaderos Agosto

No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Meta 2020	Unidad de Medida		Avance de metas por trimestre				Descripción del Indicador	Escala del Indicador	Indicador				FPG	TAPAS 2015-2020	OBSERVACIONES
				Meta 2020	2020	1er trimestre		2do trimestre				3er trimestre		Anual				
						Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%		Cantidad			
10		Capacitación a prestadores de servicios	1	Capacitación	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6		
11		Contratación de grupos gerenciales y funcionarios	5	Contratación	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6		
12		Eficiencia de información	6	Apoyo	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6		
13		Preocupación de jefe	5	Preocupación	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6		
14		Insumos atención de emergencias	5	Afirmación y Hacerse	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5		
<b>REPARTAMIENTOS DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADOS</b>																		
1		Cuentas Sociales de Turismo de Guatemala	4	Tablas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4		
<b>Estadísticas</b>																		
1	Medición de Filios Turísticos	Operación destinada a obtener el insumo y la información de los comerciantes que cruzan las fronteras de Guatemala.	20	Documento	5	45.0%	4	20.0%	0	0.0%	13	65.0%	N/A	N/A	N/A	4		
2	Perfil del Visitante Internacional	Estudio que permite obtener el perfil del visitante residente y no residente, estado y gasto promedio. En cada una de las fronteras Terrestres, Marítimas y Aéreas	24	Documento	25	104.2%	5	20.8%	0	0.0%	30	125.0%	N/A	N/A	N/A	4		
3	Medición de Oferta de Servicios Turísticos	Estudio que permite medir la oferta y la demanda de los establecimientos de hospedaje que ofrecen servicios turísticos. Al mismo tiempo se aprovecha para medir el empleo y el índice de precios.	7	Documento	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	4		

No.	Producto o subproducto	Servicio o actividad	Medida 2020	Avances de mes por trimestre				Unidad de Medida 2020	Avances de mes por trimestre				Descripción del indicador	Formula del indicador	Avances de mes por trimestre				PMTS 2015-2016	ODS	Observaciones			
				1er. Trimestre		2do. Trimestre			3er. Trimestre		1er. Trimestre				2do. Trimestre		3er. Trimestre					2015-2016	ODS	Observaciones
				Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%	Cantidad	%			Cantidad	%	Cantidad	%						
4	Medición de Turismo Interno: Estudio que permite obtener la caracterización de los visitantes nacionales e internacionales que ingresan al país, el gasto y estadía promedio del turista nacional. También se mide el nivel de satisfacción	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A	4	8	4.1.2.1. Promoción estratégica del país en el exterior, mediante el diseño e implementación de una estrategia de marketing integral (urbano, interurbano y rural) que permita la diversificación de la oferta turística e impacto del sistema nacional de información turística.						
5	Sistemas de área protegidas (sitios arqueológicos, reservas naturales, biológicos, entre otros)	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	N/A	N/A	N/A	4	6	4.1.2.4. Promoción estratégica del país en el exterior, mediante el diseño e implementación de una estrategia de marketing integral (urbano, interurbano y rural) que permita la diversificación de la oferta turística e impacto del sistema nacional de información turística.							
Inteligencia de Mercados																								
1	Inteligencia Turística: Actividad que permite un adecuado conocimiento del mercado en donde se opera, a través del manejo permanente de un flujo de información que conlleva una mejor comprensión del comportamiento y tendencias del mercado de viajes y turismo, a través de la generación de documentos analíticos.	22	118.2%	26	118.2%	5	22.7%	0	0.0%	31	140.9%	N/A	N/A	N/A	4	6	4.1.2.4. Promoción estratégica del país en el exterior, mediante el diseño e implementación de una estrategia de marketing integral (urbano, interurbano y rural) que permita la diversificación de la oferta turística e impacto del sistema nacional de información turística.							
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TURÍSTICA																								
1	Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	250	86.2%	250	100%	3	1.0%	0	0.0%	253	87.2%	Número de visitantes atendidos/ Número de eventos	(1,000,000) - 12	(1,000,000) - 11	(8,130,485) - 17	7	15	EMCOO por la celebración de la Semana del Caribe 2020, en Ecuador, oportunidad de realizar actividades de seguridad para los visitantes con hospedaje en el país y al exterior. FERIA DE MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO: mejoramiento de la seguridad turística en el país y que se realicen actividades de capacitación a los turistas.						
2	Asistencia en eventos nacionales e internacionales	182	91.9%	45	24.7%	0	0.0%	0	0.0%	232	127.5%	Cobertura de asistencia en seguridad	(7,127,000) - 18	(7,127,000) - 18	(14,234,330) - 33	7	16	FERIA DE MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO: Se mejoró la asistencia turística en el país y al exterior, mediante el apoyo de la semana del Caribe 2020, cobrando más visitantes de otros países que se encuentran en el país y que se realicen actividades de capacitación a los turistas.						
3	Apoyo en el pasaje de seguridad asistencia en ferias, ferias y diversos eventos internacionales	2,245	111.5%	983	43.8%	0	0.0%	0	0.0%	3,467	154.0%	N/A	N/A	N/A	7	16	FERIA DE MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO: Se mejoró la asistencia turística en el país y al exterior, mediante el apoyo de la semana del Caribe 2020, cobrando más visitantes de otros países que se encuentran en el país y que se realicen actividades de capacitación a los turistas.							
4	Atención a visitantes nacionales e internacionales a través de la Central de Llamadas 1500	81	80.7%	2,411	2977.8%	0	0.0%	0	0.0%	14	17.3%	Cobertura a visitantes de centros de llamadas 1500	(1,000,000) - 3	(1,000,000) - 3	(14,234,330) - 33	7	16	FERIA DE MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO: Se mejoró la asistencia turística en el país y al exterior, mediante el apoyo de la semana del Caribe 2020, cobrando más visitantes de otros países que se encuentran en el país y que se realicen actividades de capacitación a los turistas.						
5	Atención a visitantes nacionales e internacionales a través de la Central de Llamadas 1500	14,655	80.7%	2,411	16.5%	0	0.0%	0	0.0%	14,231	97.1%	Número de llamadas/ Número de visitantes que llamaron	(1,000,000) - 3	(1,000,000) - 3	(14,234,330) - 33	7	16	FERIA DE MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO: Se mejoró la asistencia turística en el país y al exterior, mediante el apoyo de la semana del Caribe 2020, cobrando más visitantes de otros países que se encuentran en el país y que se realicen actividades de capacitación a los turistas.						

