

Memoria de Labores 2020

Instituto Guatemalteco de Turismo



PRESENTACIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- de conformidad con el Decreto No. 1701 del Congreso de la República “Ley Orgánica del INGUAT” y sus reformas, es una entidad descentralizada y rectora del turismo para Guatemala.



El 20 de enero de 2020, asumí el cargo de Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo, conjuntamente con el señor Subdirector General, Lic. Elmer Hernández y Hernández, para fomentar y desarrollar el turismo en el país, como lo establece la Ley Orgánica de esta entidad y atender los compromisos que se vinculan con la Política General de Gobierno 2020-2024, que se fundamenta en el Plan Nacional de Innovación y Desarrollo -PLANID- que definen los lineamientos y acciones estratégicas con los pilares 1 Desarrollo Económico y 5 Relaciones con el Mundo, en sinergia con el Plan Nacional de Desarrollo K’atun Nuestra Guatemala 2032, Objetivos de Desarrollo -ODS- y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-.

Para el país, el turismo ha constituido uno de los principales generadores de divisas y empleo directo e indirecto, principalmente en los destinos con mayor oferta turística, sin embargo, a partir de marzo el mundo enfrenta la Pandemia COVID-19 y dentro de la economía mundial, el turismo ha sido el más afectado. En el caso de Guatemala, desde el inicio de la pandemia hasta el mes de septiembre de 2020, se paralizó el sector turístico, lo que dio como resultado la cancelación de operaciones en toda la cadena de valor del turismo, que a su vez generó el cierre de empresas y como consecuencia pérdida de fuentes de empleo.

Dentro de las repercusiones el cierre de fronteras, la inhabilitación de la conectividad y un sector turístico paralizado para atender visitantes nacionales e internacionales y la inexistencia de una vacuna contra este virus.

Ante este escenario el INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala, implementó un Plan de Reactivación del Turismo y posteriormente formó parte de la Mesa 5 “Para Promover el Turismo” dentro del Gabinete Específico de Desarrollo Económico -GABECO-

la cual se integró en el marco de la reactivación del turismo por la crisis provocada por la COVID-19. La coordinación de esta mesa está a cargo de la Dirección General y durante el 2020 se sostuvieron 6 reuniones de trabajo con los funcionarios integrantes de esta mesa; asimismo, se participó en convocatorias del GABECO, presididas por el señor Vicepresidente de la República, Lic. Guillermo Castillo.

De conformidad con datos de proyecciones al mes de mayo del 2020 emitidos por el Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, con los efectos de la Pandemia COVID-19 se previó una disminución del 72% del turismo interno y del 79% de los visitantes internacionales, que implicó una baja del 73% de impacto económico en el turismo nacional y un 80% en ingreso de divisas por concepto de turismo.

Otro aspecto que afectó al turismo fueron las tormentas tropicales ETA e IOTA que ingresaron al país en el mes de noviembre de 2020, provocando daños en diferentes atractivos y sitios arqueológicos del país, principalmente en las Verapaces, Izabal y el oriente del país.

El INGUAT incluyó diversas actividades, entre ellas la creación y emisión de las “Guías de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y Otras Infecciones”, autorizadas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS-, que responden a protocolos de seguridad. Asimismo, se brindó apoyo al sector turístico por medio de capacitaciones, a través de plataformas electrónicas y reuniones virtuales para comercializar y promocionar el turismo, principalmente para reactivar el turismo interno en el país.

Como complemento en las medidas de seguridad al visitante nacional e internacional, se implementó el Sello de Bioseguridad y sus programas con protocolos específicos para cada atractivo y/o destino turístico. Al estar nuevamente en operación los servicios turísticos, esta entidad coordinó con instancias gubernamentales de cada región, la verificación de la implementación de los protocolos de bioseguridad brindados en las “Guías de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y Otras Infecciones”, por medio de visitas y asesorías aleatorias a establecimientos comerciales.

Esta administración de conformidad con el artículo 9º. del Decreto Número 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, consideró de importancia contar con una Junta Asesora de Turismo como órgano asesor del Instituto Guatemalteco de Turismo, integrada por el Director del INGUAT, Sub-Director del INGUAT, un representante del Ministerio de Economía, un representante del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Ministerio de Finanzas Públicas), un representante del Ministerio de Gobernación, un representante del Ministerio de Relaciones Exteriores, un representante del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas (Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda), un representante del Consejo Nacional de Planificación Económica (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia), un representante de la Cámara de Comercio, un representante de la Cámara de Industria,

un representante de la Asociación de Periodistas de Guatemala, un representante de Agencias de Viajes, un representante de la Industria Hotelera, un representante de Líneas Aéreas y un Representante de la Asociación Guatemalteca de Turismo.

También se elaboró el Reglamento de organización, funciones y atribuciones de la Junta Asesora por conducto del Ministerio de Economía para ser aprobado por acuerdo gubernativo.

Otro dato importante es que las MIPYMES representan el 73% de los negocios del turismo a nivel nacional, siendo este sector el más volátil en el tiempo que dure la crisis de la COVID-19. Dentro de las proyecciones del INGUAT, se percibe la baja ocupación hotelera, líneas aéreas y marítimas que han dejado de operar; en consecuencia la estimación de ingresos tributarios del INGUAT se percibe como insuficiente para promover el turismo receptivo y emisor, tanto para el 2020 y otros años subsiguientes.

La considerable reducción del presupuesto, derivado de la Pandemia COVID-19, no permitió diseñar ni ejecutar los proyectos de facilidades turísticas inicialmente planificados para el 2020, así también los cierres derivados de la crisis ampliaron el plazo para la ejecución de los dos proyectos que se tenían en proceso.

En las siguientes páginas se mostrará cómo las acciones ejecutadas en el marco del fortalecimiento institucional contribuirán a construir un sector con más y mejores herramientas sanitarias, para que los visitantes nacionales e internacionales se dirijan a los diferentes destinos y atractivos turísticos con la seguridad de ser atendidos por los prestadores de servicios; así también están dirigidas para salvaguardar a los empleados que forman parte de la cadena de valor del turismo.

Es oportuno reconocer la labor de compromiso, realizada por las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y otras unidades administrativas y principalmente del sector turístico.

En mi calidad de Director General estoy convencido que las amenazas que enfrenta el sector turístico ante el coronavirus COVID-19 se convertirán en oportunidades para trazar un plan de desarrollo del turismo y del país en el corto, mediano y largo plazo aunado a las repercusiones positivas que impacten los aspectos sociales y culturales.

Mynor Arturo Córdón Lemus
Director General



CONTENIDO

Capítulo I: Generalidades	6
INGUAT	7
ANÁLISIS DE MANDATOS	8
Capítulo II: Resultados	16
DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN GENERAL	17
DIRECCIÓN DE MERCADEO	22
Marca País.....	23
Departamento de Promoción y Publicidad.....	23
Departamento de Operación y Comercialización.....	32
Departamento de Investigación y Análisis de Mercados.....	38
Departamento de Asistencia Turística.....	45
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL PRODUCTO TURÍSTICO	51
Unidad de Competitividad Turística.....	51
Oficinas Regionales y Subregionales.....	52
Unidad de Innovación y Desarrollo de Productos.....	59
Centro de Documentación e Información Turística –CEDITUR-.....	60
Departamento de Planeamiento Turístico.....	60
Departamento de Fomento Turístico.....	65
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	71
Departamento Administrativo.....	71
Departamento Financiero.....	74
Departamento de Recursos Humanos.....	77
Departamento de Fiscalización.....	83
Unidad de Acceso a la Información Pública.....	85
AUDITORÍA INTERNA	87
DEPARTAMENTO JURÍDICO	89
Balance General del ejercicio fiscal 2020	91
Estado de resultados del ejercicio fiscal 2020	92
Estado de flujo de efectivo del ejercicio fiscal 2020	93
Directorio	94

Capítulo I

Generalidades



INGUAT

El Instituto Guatemalteco de Turismo, es una entidad descentralizada y conforme lo regula el Decreto Número 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica y su reglamento, es el ente rector del turismo en Guatemala, que fomenta la inversión en turismo, mejora la oferta de servicios turísticos mediante la regulación de empresas ligadas directamente a la prestación de servicios turísticos, tales como establecimientos de hospedaje y agencias de viajes; realiza promoción turística a través de campañas de promoción, folletería, viajes de familiarización y prensa, participación en ferias, entre otros; brinda asistencia al turista y contribuye a la capacitación de profesionales en turismo.

Datos Generales

- a) El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- está ubicado en 7ª Avenida 1-17, zona 4, Edificio INGUAT, PBX 22902800, dirección electrónica www.INGUAT.gob.gt y página web www.visitguatemala.com,
- b) Mercado de Artesanías, ubicado en 6a calle 10-95, zona 13, boulevard al Aeropuerto Internacional La Aurora.
- c) Castillo de San Felipe de Lara, ubicado en el Municipio de Río Dulce, Izabal.
- d) Museo de Paleontología y Arqueología Ing. Roberto Woolfolk Saravia Estanduela, Zacapa.
- e) Oficinas Regionales y Subregionales, se ubican en:
 - Región II - Región Norte, sede regional en la ciudad de Cobán, con cobertura para Alta Verapaz y Baja Verapaz.
 - Región III - Región Nororiental, sede subregional en Morales, con cobertura para Izabal y delegación subregional con cobertura para Chiquimula y Zacapa.
 - Región V - Región Central, sede regional en la ciudad de La Antigua Guatemala, con cobertura para Sacatepéquez y delegación subregional V y IV con cobertura para los departamentos de Chimaltenango, Escuintla y Santa Rosa.
 - Región VI - Región Suroccidental, sede regional en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango, delegación subregional VI y VII con cobertura para Totonicapán, San Marcos y Huehuetenango, delegación subregional VI, Retalhuleu y Suchitepéquez y sede subregional VI en Panajachel con cobertura para Sololá.
 - Región VIII - Región del Petén, sede regional en la ciudad de Flores, con cobertura para Petén.

ANÁLISIS DE MANDATOS

El INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala, enmarca sus actuaciones en el Decreto número 1701 del Congreso de la República de fecha 8 de septiembre de 1967, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, que contiene el Reglamento a la Ley Orgánica del INGUAT, modificado por Acuerdo Gubernativo sin número de fecha 22 de julio de 1980.

FUNCIONES:

El Instituto Guatemalteco de Turismo como institución descentralizada y legalmente establecida, de acuerdo con el *Artículo 4º*, queda obligado a desarrollar las siguientes funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

- a. Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
- b. Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
- c. Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;
- d. Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
- e. Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;
- f. Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;

- g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
- h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
- i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;
- j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
- k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
- l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
- n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
- o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
- p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
- q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
- r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
- s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
- t. Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;

- u. Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
- v. Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
- w. Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,
- x. Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

Artículo 5º. Son también funciones específicas del INGUAT, para promover el turismo receptivo:

- a. Fomentar y estimular la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión;
- b. Hacer por cuenta propia, en periódicos, revistas, radio, televisión y otros medios que se considere igualmente adecuados y eficaces, del extranjero, frecuentes campañas de promoción turística, que divulguen nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países;
- c. Prestar toda su colaboración y usar su influencia para que las compañías de transporte internacional, agencias de viajes, cadenas de hoteles y empresas de cualquier otra índole, relacionadas con el turismo, por su cuenta hagan campañas de promoción a favor de Guatemala, en el extranjero;
- d. Proporcionar a los consulados de Guatemala, toda clase de propaganda e información para que puedan incrementar el turismo a nuestro país y resolver las consultas que se les dirijan;
- e. Imprimir libros, folletos y carteles sobre Guatemala, producir películas documentales, fotografías y todo el material necesario de cualquier naturaleza que sea, que pueda usarse en la promoción turística;
- f. Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;
- g. Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;
- h. Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistan los trajes típicos de las distintas regiones del país y

- actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
- j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
 - k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
 - l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y,
 - m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

MARCO LEGAL:

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
 - a. Constitución Política de la República de Guatemala.
 - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - c. Decreto 25-74 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Fomento de Turismo Nacional.
 - d. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de Contrataciones del Estado.
 - e. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
 - f. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - g. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
 - h. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala y su reforma, Ley que Promueve el Turismo Interno.
 - i. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69 y sus reformas, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
 - j. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
 - k. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
 - l. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - m. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
 - n. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.

- o. Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
 - p. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo -OMT-.
 - q. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - r. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
 - s. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
 - t. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
 - u. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
 - v. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013.
 - w. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - b. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Presupuesto.
 - c. Decreto del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado.
 - d. Decreto del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal que corresponda.
 - e. Acuerdo Gubernativo 540-2013 y sus reformas, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto.
 - f. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69 y sus reformas, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
 - g. Acuerdo Gubernativo 288-2019, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo para el ejercicio fiscal 2020.
- Leyes Tributarias:
- h. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
 - i. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
 - j. Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
 - k. Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.

- l. Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.
3. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)
 - a. Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile: se firmó el 30 enero 2015 y se indica que es renovable automáticamente por períodos iguales (2 años), su objetivo es el intercambio de experiencias técnico-turísticas, particularmente en planes y proyectos que fomenten el desarrollo de:
 - Turismo ecológico
 - Turismo rural
 - Turismo histórico
 - Turismo cultural
 - Calidad turística
 - Experiencias en el ámbito de las políticas de captación turística
 - Desarrollar y fortalecer la cooperación en el campo del turismo sobre bases de igualdad y beneficio mutuo.
 - b. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible: se firmó el 17 diciembre 2014 y se indica en el mismo que es prorrogable automáticamente por un período igual (10 años). Tiene como objetivo general el fortalecer la cooperación y colaboración entre los sectores de turismo.
 - **Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022**

El Instituto Guatemalteco de Turismo establece las líneas de acción en los ejes estratégicos que establece la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, aprobada por Acuerdo Gubernativo No. 098-2012 de fecha 24 de mayo de 2012.

 1. Marco institucional
 2. Desarrollo turístico sostenible
 3. Consolidación y diversificación de la oferta turística
 4. Sistema de información turística
 5. Competitividad del sector turístico
 6. Mercadeo turístico
 7. Seguridad turística
 8. Instancias nacionales y regionales
 - **Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025**

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Plan Nacional de Desarrollo K´atun Nuestra Guatemala 2032**

Este plan constituye el marco general para el desarrollo económico, político y social de país y plantea los grandes objetivos que se esperan alcanzar para el año 2032. Guatemala se vincula con el eje 3 “Riqueza para Todos y Todas”, específicamente en relación con la promoción, el turismo sostenible, el fortalecimiento de la cultura, la generación de un crecimiento económico acelerado sobre la base de la diversificación en las actividades turísticas, entre otros.

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-**

Guatemala adoptó oficialmente los ODS ante las Naciones Unidas en el año 2015, con la Declaración de Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que está enfocada a las personas, planeta y a la prosperidad y como objetivo está combatir a la pobreza.

El Objetivo 8 de los ODS identifica: promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. En este objetivo, la meta 8.9 cita: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales” y los indicadores: 8.9.1 “Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento”, 8.9.2 “Número de empleos en el sector turístico como proporción del número total de puestos de trabajo y la tasa de crecimiento del empleo, desglosado por sexo”. Actualmente la medición se toma como referencia para medir este indicador el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del *World Travel & Tourism Council* -WTTC- que se realiza anualmente.

Al respecto de los ODS y por la naturaleza de las funciones que desarrolló el INGUAT, es evidente que dentro de estos objetivos a parte del 8 se identifica con el 5 “igualdad de género”, 12 “producción y consumo responsable” y 16 “paz, justicia e instituciones sólidas”.



- **Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de Oportunidades (PNPDIM Y PEO) 2008-2023**

Capítulo II

Resultados



DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN GENERAL

Coordinación y gestión interinstitucional con instancias nacionales, públicas y privadas para el impulso del turismo

Por medio de la Junta Asesora de Turismo, se determinó establecer el espacio de articulación técnica y a finales de noviembre se realizó la primera reunión con profesionales delegados para recibir y conocer el contexto e importancia de la actividad turística, para identificar dentro de sus funciones el aporte directo e indirecto al turismo.

Asimismo, la Dirección General del INGUAT, participó en reuniones virtuales preparatorias de la Comisión Nacional Coordinadora de Exportaciones -CONACOEX- para la reunión de Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones -CONAPEX-, para tratar sobre la situación de la economía nacional afectada por la pandemia COVID-19.

En abril de este año, el INGUAT es convocado a coordinar la Mesa No. 5 para Promover el Turismo del Gabinete Específico de Desarrollo Económico 2020 -GABECO- y la misma se integró con funcionarios de alto nivel como es el Ministerio de Economía, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Cultura y Deportes, entre otros. Se presentó ante esta honorable mesa el Plan de Reactivación del Turismo y durante este ejercicio fiscal se sostuvieron 6 agendas de trabajo. Por otro lado, el señor Director General formó parte de GABECO y en forma mensual sostuvo reuniones convocadas por el señor Vicepresidente de la República Guillermo Castillo.

En diciembre el INGUAT presentó los resultados para ser incluidos en el I Informe de Gobierno 2020, de acuerdo a la metodología de la SEGEPLAN.

Participación en organismos internacionales

Organización Mundo Maya -OMM-

Durante el 2020 se dio seguimiento al plan de trabajo de la OMM, por medio de la participación en las reuniones de la Comisión Regional, el Consejo Directivo, la Comisión

Jurídica y la Comisión de Mercadeo. Debido a la pandemia, las reuniones en formato presencial fueron canceladas, por lo que se dio continuidad al trabajo a través de la utilización de medios virtuales.

Como iniciativa del INGUAT se propuso a la Secretaría Técnica Permanente de la OMM, la organización de un seminario virtual enfocado en la importancia de los sitios arqueológicos en el mundo maya. El seminario se realizó en el mes de junio, Guatemala fue representada por el Arqueólogo Tomás Barrientos. Debido al interés por los conversatorios virtuales organizados por la OMM, en el mes de octubre se realizó un conversatorio enfocado en informar acerca de los protocolos de bioseguridad adoptados por los países que conforman la OMM. Los conversatorios son un canal efectivo para el posicionamiento de la organización y un medio para informar acerca de las acciones que se están realizando como región Mundo Maya.

Consejo Centroamericano de Turismo -CCT-

El CCT es un órgano subsidiario del Sistema de Integración Centroamericana -SICA- y tiene una oficina permanente que se denomina Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-. Guatemala es parte del CCT, el cual es integrado por las autoridades nacionales de turismo de la región centroamericana y República Dominicana.

Las principales acciones de participación a nivel regional se identifican a continuación realizadas durante el 2020 fueron las siguientes:

- Aprobación del módulo de bioseguridad de las normas del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística -SICCS-.
- Taller de formación “Semana de destinos turísticos inteligentes en Centroamérica”, dirigido a funcionarios de las Autoridades Nacionales de Turismo y miembros de las Cámaras de Turismo de la región.
- Talleres de innovación turística y digitalización de empresas, organizados por la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica -CATA- y enfocados al fortalecimiento de la MIPYME turística de cara a la reapertura de las actividades.
- Taller de fortalecimiento de las cuentas satélites de turismo, dirigido a funcionarios de las Autoridades Nacionales de Turismo, Bancos Centrales e Institutos de Migración de Centroamérica.
- Inicio de la campaña regional “Hacia el Bicentenario 200 años de independencia”.
- Aprobación de la “Estrategia de promoción y mercadeo turístico de la región SICA y su plan de acción para la mitigación y recuperación de la región 2021 - 2023 ante la COVID - 19”.
- Evento “*The Central America Virtual Roadshow Europe 2020*” entre mayoristas europeos y turoperadores de Centroamérica.
- “I Reunión intersectorial del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT SITCA) y del Consejo de Ministras de la Mujer de Centroamérica y República Dominicana -COMMCA- del SICA”.

- Reunión intersectorial del Consejo de Ministros de Integración Económica -COMIECO- y el CCT.

Organización Mundial del Turismo -OMT-

La OMT es el organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, Guatemala es Estado miembro de la OMT y con representación ante el Consejo Ejecutivo en el período del 2020 al 2023.

La OMT en un esfuerzo por impulsar la reactivación del turismo, realizó la 112ª Reunión del Consejo Ejecutivo en la ciudad de *Tiflis, Georgia* en el mes de septiembre, por las restricciones en cuanto a movilidad aérea que se encontraban vigentes en ese momento, se solicitó la representación de Guatemala, a través de la embajada de la República de Guatemala ante el Reino de España.

El Director General del INGUAT, el Sr. Mynor Cordón, representó al país de manera virtual en la 65ª reunión de la Comisión Regional para las Américas de la OMT, en la que se presentó información sobre las iniciativas y actividades de la organización y de los países en respuesta a la COVID-19. La reunión fue presidida por el Secretario General de la OMT, señor *Zurab Pololikashvili*; señor Alejandro Varela, Director Regional para las Américas de dicha organización así como del señor *Edmund Barlett*, Ministro de Turismo de Jamaica, país anfitrión de este encuentro.

La reunión facilitó el intercambio de información sobre las respuestas presentadas para hacer frente a ese desafío común, los debates se centraron también en los planes de recuperación sostenible y resiliencia futura, con particular hincapié en el potencial de la digitalización y las ideas innovadoras, así como en el fomento de la inversión en modelos de negocio ecológicos.



Asociación de Estados del Caribe -AEC-

Guatemala forma parte de la AEC, su propósito es promover la consulta, la cooperación y la acción concertada entre todos los países del Caribe, la cual está integrada por 25 estados miembros y 7 miembros asociados. Su principal órgano es el Consejo de Ministros, cuenta con cinco comités especiales, uno de ellos de turismo sostenible, en dicha instancia participa el INGUAT.

En el mes de agosto se realizó en forma virtual la XXXI Reunión del Comité Especial de Turismo Sostenible de la AEC, en la cual la Presidencia del Comité presentó el informe de trabajo del periodo comprendido de marzo 2019 a junio 2020. El informe abordó los logros alcanzados en la implementación del programa de trabajo de turismo sostenible, acorde al plan de acción 2019 - 2021.

Comisión Interamericana de Turismo -CITUR-

La CITUR apoya al diálogo del Congreso Interamericano de Ministros y autoridades de alto nivel de turismo y da seguimiento a los mandatos de las Cumbres de las Américas, la Asamblea General y del Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral -CIDI-, para identificar iniciativas multilaterales y contribuir a la ejecución de políticas de la Organización de Estados Americanos -OEA- en materia de cooperación solidaria para el desarrollo del turismo sostenible.

El INGUAT participó en la Segunda Reunión Ordinaria de la CITUR, la cual se celebró virtualmente el 19 y 20 de noviembre. Dicha reunión fue organizada bajo el liderazgo de México en su calidad de Presidente de la CITUR y de la Secretaría Técnica de la Comisión

y tuvo como objetivo, en primer lugar, facilitar el intercambio de ideas y promover el diálogo entre los Estados miembros en el contexto del impacto en el sector turístico por las secuelas de la pandemia COVID-19. Asimismo, dar seguimiento a la discusión de las acciones de los grupos de trabajo establecidos en Segunda Reunión Extraordinaria de la CITUR celebrada el 14 de agosto de 2020.

El apoyo brindado dio pauta para que las autoridades del INGUAT tomaran decisiones entorno a los temas de organización estratégica y administrativa de los mecanismos, selección de prioridades de trabajo y pronunciamiento en espacios internacionales del turismo.

DIRECCIÓN DE MERCADEO

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento que va de la mano de una profunda diversificación y de la competencia entre los destinos. La expansión general del turismo en los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura o las telecomunicaciones.

En el caso de Guatemala, está posicionada como el Corazón del Mundo Maya, es uno de los tres principales destinos culturales de América y el turismo la más importante actividad económica del sector de servicios en el país, después de las remesas familiares.

El Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 contiene el eje 6 Mercadeo turístico, que se orienta a posicionar la marca país y acciones de comercialización por segmentos/mercados. La visión del PLANID incluida en el pilar de la PGG-2020-2024 denominado “Relaciones con el Mundo” a través de diversas acciones está el posicionamiento de Guatemala como un país más atractivo para los inversionistas, turistas y comerciantes que se materialice en beneficio del sector turístico y la derrama económica a los diferentes actores que viven del turismo.

En este 2020 las condiciones del coronavirus COVID-19 influyeron en reorientar la promoción del turismo a nivel nacional de acuerdo al Plan para reactivar el turismo interno, principalmente porque en este año se cerraron las fronteras y la conectividad, que debilitó completamente el ingreso de visitantes internacionales. Sin embargo, paralelamente se continuó promocionando a nivel internacional, para preparar los escenarios que benefician a mediano plazo la reactivación a nivel regional.

La Dirección de Mercadeo es la responsable de promover a Guatemala a nivel nacional e internacional, por medio de diversas actividades impulsadas por los departamentos de Investigación y Análisis de Mercados, Promoción y Publicidad, Operaciones y Comercialización y Asistencia Turística. A continuación, los logros más relevantes:

MARCA PAÍS

La marca país Guatemala, es una estrategia derivada de una visión compartida entre el sector público y privado para promocionar al país, con el objetivo de generar mayores inversiones, exportaciones, resaltar su cultura, deportes, atraer más turismo y mejorar las relaciones políticas con otros países.

En el 2020 se integró la Mesa Técnica para la marca país conformada por el INGUAT, Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, Ministerio de Economía -MINECO- y Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-, como referencia se tiene el Acuerdo Gubernativo No. 49-2018 donde se designó al instituto coordinar las acciones para adaptar la marca país. También se avanzó en la preparación de documentos técnicos que justifican la necesidad que Guatemala tenga una marca país.

En este marco, se ha definido también como prioritario la creación, consolidación e impulso de una marca país, lo cual se realiza como se dijo anteriormente de manera articulada. Esto permitirá la proyección del país por medio de una imagen en la cual se vean representados los diferentes sectores, lo que contribuirá en el mejoramiento de la calificación del Índice de Competitividad Turística.

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

Publicidad nacional

Para el INGUAT es muy importante dentro de su plan de trabajo, realizar campañas de promoción y publicidad e incentivar el turismo interno. En el 2020, se realizó la promoción de más de 100 atractivos de los 22 departamentos del país, para ello, se utilizaron los siguientes medios: televisión de 25%, radio 15%, impresos 14% medios exteriores 9% y digital 37% del presupuesto.

En las siete regiones turísticas a que hace referencia el PMTS 2015-2025, se promocionaron los principales destinos turísticos, distribuyendo la inversión de la siguiente manera: Guatemala, Moderna y Colonial 16%, Altiplano, Cultura Maya Viva 19%, Petén, Aventura en el Mundo Maya 14%, Izabal, Caribe Verde 10%, Las Verapaces, Paraíso Natural 10%, Pacífico, Mágico y Diverso 17% y Oriente, Místico y Natural 14%.

Además, se realizaron las siguientes campañas nacionales, algunas de ellas se ejecutaron con el fin de contribuir a contrarrestar el impacto de los efectos causados por la COVID-19:

- **Semana Santa:** campaña de turismo religioso, con cobertura a nivel nacional, área urbana y rural, con el objetivo de crear expectativa.

- Recordación “*Quédate en casa*” campaña de recordatorio que incentivó a los guatemaltecos a resguardarse durante la pandemia, con cobertura a nivel nacional, área urbana y rural, se llevó a cabo de abril a junio. Se transmitió en redes sociales: *Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Claro Media, Tigo Media, Google Display, Con Criterio, Publinews, Guatemala.com, Prensa Libre, Guatemala Interactive* y canal de Gobierno.



Guatemala
Corazón del Mundo Maya

#JuntosSaldremosAdelante

INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

- Sensibilización “*Turismo, Desarrollo Sostenible*” con el objetivo de que las comunidades en los destinos receptores, atendieran a los visitantes nacionales sin



temor y tratándolos con cordialidad, así como para posicionar la importancia del sector turístico en la economía y el desarrollo sostenible del país, realizada del 17 de agosto al 30 de septiembre, en siete idiomas (MAM, Kakchiquel, Kéqchi, Quiché, Garífuna, Xinca y Español) y a través de los medios Nuestro Diario Regional, redes sociales del INGUAT, radio Regional Bilingüe, redes sociales de la Cooperativa Coopsama, RL y canal de Gobierno.

- “*Sello de Bioseguridad Turística*” con el propósito de comunicar a toda la población nacional, sobre los diferentes servicios turísticos que hacen uso de las Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones, realizadas por el INGUAT y avaladas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



- “Reactivación Turística” el objetivo principal fue la reactivación económica de la cadena de servicios turísticos, además de incentivar al guatemalteco a realizar turismo interno, aplicando las buenas prácticas de bioseguridad y retomar la confianza del viajero. Se realizó a través de una estrategia de comunicación que fortalece el turismo interno, impulsando destinos que cumplen con las Guías de Buenas Prácticas. En la página PaseoGuatemala.com se informó sobre los destinos, rutas turísticas locales, gastronomía y lugares que cumplen con las medidas de prevención; además se apoyó al sector, por medio de paquetes de viaje que se encuentran cargados en la página, así como de ferias virtuales para adquirir paquetes y servicios. Esta campaña se desarrolló de forma estratificada, promocionando las siete regiones turísticas que identifica el PMTS.
- **Promoción de Monitoreo de Turismo Interno:** campaña para promover la información turística del país, a través del uso de tecnología y lectura rápida de códigos QR. Esta campaña permite obtener datos que faciliten la interpretación de información actualizada de los movimientos y comportamientos de visitantes a nivel nacional.

Adicionalmente a las campañas específicas, durante todo el año se mantiene una estrategia de posicionamiento en redes sociales a través de los perfiles de @paseoguatemala, @visitguatemala, @inguatoficial en las plataforma de *Facebook*, *Instagram* y *Twitter*.

Por otra parte, dentro de la promoción país, se realizaron micro campañas que promovieron fechas, festividades y actividades puntuales como Día de Independencia, Festival de Barriletes, el Fiambre, Día del turismo, promoción de sitios arqueológicos y patrimonios naturales y culturales, entre otros.



Publicidad Internacional

Se inició el año promocionando en televisión a bordo de líneas aéreas, sin embargo debido a la situación mundial generada por la COVID-19, que provocó el cierre de fronteras, aeropuertos y destinos turísticos internacionales, solo se realizaron dos campañas de promoción y publicidad en vuelos aéreos de Norteamérica, Centroamérica, Suramérica y El Caribe.

Material promocional

En el 2020 se distribuyeron 470,119 unidades de material promocional, en los siguientes destinos: Alemania, Bélgica, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Honduras, Israel, Italia, República Dominicana, República Oriental de China, Suecia; además de Trinidad & Tobago. Este material fue distribuido en ferias, caravanas, embajadas y consulados. Adicionalmente se entregó material a agencias, turoperadores, centros de atención, centros de información turística, delegaciones, aeropuerto y eventos diversos con visitantes internacionales.

Dado el cierre de actividades promocionales a nivel internacional como ferias, caravanas, ruedas de negocio, promoción país, eventos, entre otros, así como el cierre de fronteras, cierre de transporte aéreo y la restricción de tránsito interno; el envío de material fue limitado, trasladando la información turística de manera digital para fácil acceso y apoyando eventos puntuales del gobierno y del sector privado que la coyuntura permitió.

Diseño y desarrollo de material gráfico

Se produjo el siguiente material para acompañar la comunicación gráfica, digital, impresa y editorial, como parte de las actividades realizadas por las direcciones del INGUAT:

- Creación de la imagen gráfica para el Sello de Bioseguridad Turística.
- Rediseño de logotipo de Expovacaciones.
- Invitaciones para *webinars* de las direcciones de Mercadeo y de Desarrollo del Producto Turístico.
- Diseño de infografías para el Departamento de Recursos Humanos.
- Diseño de material para la campaña interna de medidas de prevención y seguridad de la COVID-19, para personal del INGUAT.
- Diseño de carátulas para las Guías de Buenas Prácticas para la Prevención de la COVID-19 y otras infecciones.
- Diseño de material para la campaña de sensibilización “El Turismo es Desarrollo Sostenible” en medios impresos y redes sociales.
- Diseño de material para Campaña “Guatemala te espera” en *mailing* para El Salvador.
- Diseño de material para la campaña para la acreditación del Sello de Bioseguridad Turística en medios impresos y en redes sociales.
- Elaboración de *post* conmemorativos de fechas importantes de Guatemala.
- Elaboración de textos para producción de videos promocionales.
- Elaboración, revisión y corrección de textos para las páginas de www.visitguatemala.com y www.paseoguatemala.com.
- Revisión y corrección de textos de promocionales, invitaciones, guías, *flyers*, entre otros.
- Elaboración de *banners* digitales para la página de paseoguatemala.com.
- Diseños digitales para la Sección de Familiarización y Prensa.
- Actualizaciones de contenidos en mapas turísticos.
- Elaboración de imágenes para *stands* digitales de ferias internacionales.
- Apoyo a segmentos turísticos en elaboración de material para la vuelta ciclística de marca país (carrileras, calcomanías para bus, *back* digital, campaña digital en redes sociales).
- Elaboración de presentaciones de Guatemala como destino, así como para la Dirección General y otras unidades administrativas.
- Diseño de imagen gráfica para la feria de FITUR, BIT, ANATO e ITB.
- Diseño de vallas externas del INGUAT.
- Diseño de boletines informativos de la Dirección de Mercadeo.
- Elaboración de material digital para rutas turísticas para la página de paseoguatemala.com.
- Creación de imagen de ruedas de negocios.

Sitios Web

Con el objetivo de informar y promocionar sobre los destinos y actividades turísticas que existen en Guatemala, en el 2020, se actualizaron los sitios web de paseoguatemala.com y visitguatemala.com donde se colocaron paquetes turísticos con promociones especiales para apoyar la reactivación del turismo interno; asimismo se implementaron rutas turísticas, por medio de una infografía interactiva donde el usuario puede encontrar información relevante así como rutas al lugar que desea visitar.

Se promocionó 1,300 paquetes turísticos con oferta de hoteles y 400 paquetes de turoperadores, los cuales se pueden consultar en la página www.paseoguatemala.com en la pestaña de paquetes turísticos.

A través de visitguatemala.com, se busca promover internacionalmente el país, publicando contenido relevante para el turista en cuanto a destinos, noticias, recomendaciones, buenas prácticas de viaje, entre otros. Se creó nuevo contenido multimedia en *spotify* y *youtube*, con la finalidad que los turistas internacionales puedan conocer más sobre el arte actual en Guatemala. Se reorganizó el sitio web y se creó un menú más interactivo para que el usuario pueda ubicarse de mejor forma, a través del mapa de nuestro país.

Dentro de los sitios web, se generaron áreas específicas, para informar sobre la COVID-19 a los turistas y usuarios que utilizan nuestras páginas como referencia.

Mercadeo virtual

Ante el coronavirus COVID-19 se trabajó una estrategia que optimizara los materiales fotográficos y audiovisuales con los que cuenta la institución, con el fin de evitar desabastecimiento y escasez, trabajando con cuatro pilares de contenido: Institucional, Prevención, Promoción y Segmentos Turísticos; todo esto con el objetivo de mantener activas las plataformas digitales en sus diferentes formatos.

En Paseo Guatemala, semanalmente se realizaron publicaciones para incentivar, posicionar y comunicar actividades de turismo interno, fortaleciendo los principales sitios turísticos e instando a las buenas prácticas para viajes seguros. Este está acompañado de la página web www.paseoguatemala.com donde este año se actualizó y fortaleció creando la sección de seguridad, de paquetes turísticos, de rutas turísticas, de viajes virtuales 360 y de instituciones con el Sello de Bioseguridad.

Los seguidores de las redes del INGUAT, paseoguatemala.com y visitguatemala.com, se incrementó con 94 084 usuarios y un total de 1 467 219 interacciones digitales y un alcance de 137 861 609 personas. También se mantuvo la constante invitación para

quedarse en casa durante la cuarentena, así como para viajar responsablemente conforme las condiciones se fueran dando.

Espectáculos

En este año, se realizaron un total de 67 presentaciones. Entre ellas: bienvenida de cruceros, Congreso Latinoamericano de Odontología y Congreso Internacional de Ayuvi, convención anual de Rotarios y de la Asociación de Cactus, entre otros.



Debido a la pandemia, fue necesario realizar una programación diferente de las actividades, con el fin de mantener la calidad de los espectáculos, teniendo como objetivos principales el mantener la participación de los grupos en actividades transmitidas por medio de redes sociales y proporcionar al público tardes culturales.

Por medio de *Facebook* e *Instagram*, en Guatemala y ciudades de Estados Unidos, nacionales y extranjeros apreciaron transmisiones especiales en:

- Día de la madre 611 575
- Aniversario ballet 297 273
- Día de la independencia 44 120

Asimismo, con el objeto de enriquecer al folklora de Guatemala, se realizaron investigaciones de compositores guatemaltecos para poder dar a conocer su historia y obras musicales que fueron gran aporte a la música guatemalteca. También se investigó el origen e historia de los bailes de las danzas existentes en el Ballet Folklórico y se

continúa con la investigación de los trajes regionales del país, que incluye descripción e historia.

Ferias Internacionales

La participación en ferias internacionales es una plataforma cuyas herramientas y actividades permiten el acercamiento de empresarios guatemaltecos con compradores internacionales que buscan nuevos destinos para el envío de grupos turísticos e investigación de sedes, realizar grandes conferencias o congresos; además de facilitar la capacitación sobre el destino con agentes de viajes y turoperadores.

En el 2020, se participó en 5 ferias presenciales como: FITUR, BIT, *Travel and Adventure Show* Los Ángeles, ANATO y *Travel and Adventure Show* Washington. Sin embargo, las restricciones por la COVID-19, fue necesario innovar la modalidad de participar en ferias virtuales: *Road Show* Europa, *IBTM Americas*, *WTM World*, *Travel and Adventure Show* y *FIEXPO*. En total se contó con la participación de 83 empresarios y se logró realizar más de 1890 citas.



Misiones Comerciales (Caravanas)

Para lograr el objetivo de promocionar la oferta comercial de Guatemala en conjunto con el sector privado turístico, en mercados clave, estratégicos y/o de oportunidad; en el 2020 se gestionó con líneas aéreas la ejecución de caravanas en los mercados y se trabajó con el apoyo de organizaciones y/o asociaciones como: Cámara de Turismo de Guatemala -CAMTUR-, Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-, Buró de Convenciones de Guatemala, entre otros, para la realización de acciones en conjunto a nivel internacional.

Se realizaron cinco caravanas presenciales en destinos internacionales como El Salvador, México, Costa Rica, con la participación de 219 empresarios del sector privado, promoviendo los diferentes segmentos y se logró 318 contactos y 398 negocios.

Adicional, se ejecutaron nueve ruedas de negocios virtuales: se coordinaron seis entre guatemaltecos y compradores internacionales de 17 países, con agentes de viaje de Colombia y organizadores de bodas de Guatemala y tres realizadas en coordinación con la Red de Consejeros Comerciales del MINEX con empresarios de Europa, Estados Unidos, Asia y Latinoamérica. En ellas se concretaron 330 citas de negocios con América Latina y Estados Unidos, 120 con Europa, África, Medio y Lejano Oriente y 100 con Asia y Oceanía para hacer un total de 550 citas.



Comunicación Social

La unidad de comunicación social brinda soporte y acompañamiento a las distintas unidades, secciones, departamentos y direcciones de área, a través de acciones específicas que buscan difundir los principales logros y actividades que realiza el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

En el 2020, se monitoreó medios de comunicación y redes sociales, se desarrollaron materiales audiovisuales que contribuyeron a la difusión de los distintos programas y proyectos, se compartió información sobre las actividades de la entidad, a través de redes sociales y medios de comunicación, se concretaron entrevistas uno a uno con periodistas de medios nacionales y se coordinó el acompañamiento a las autoridades de la institución a las actividades en el interior del país.

También se apoyó al Departamento de Fomento Turístico en la organización del Diplomado en Periodismo Turístico en su edición virtual, con lo cual se contribuyó a la formación y conocimiento de los medios respecto a la importancia del turismo para el país.

Para los eventos de la institución, se apoyó con el desarrollo de contenidos, comunicados de prensa, discursos, estructuración de agendas, entre otros.

Resumen de las acciones más importantes del 2020:

- 20 conferencias de prensa
- 1 boletín trimestral institucional
- 183 videos informativos promocionales
- 52 comunicados informativos para medios

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Viajes de Familiarización y Prensa

Se realizaron 50 giras de familiarización y prensa, con la participación de medios de comunicación e influenciadores / generadores de contenido de El Salvador, Honduras, México, Costa Rica y Guatemala para promover las siete regiones turísticas de Guatemala. A continuación se hace mención de algunos medios de comunicación e influenciadores nacionales e internacionales:

- Medios de comunicación / influenciadores internacionales:
 - SET TV, Taiwán: se promovió el segmento de idiomático en las escuelas de San Pedro y San Marcos *Spanish Schools*.
 - Costa Rica: integrada por Gabriela Jiménez (periodista/influenciadora), Jorge Vindas (locutor/influenciador) y Julio Arrieta (periodista), quienes publicaron en sus redes sociales, su experiencia.
 - Yordi Rosado, México: conductor, productor y generador de contenido, estuvo de visita en Guatemala y recorrió la ciudad colonial de La Antigua Guatemala.
 - Influenciadores, El Salvador: se promovieron los segmentos de naturaleza, cultura y aventura, seis en febrero y cuatro en diciembre.
- Medios de comunicación e influenciadores nacionales:
 - Medios de comunicación nacionales (escritos y digitales): hubo variedad de convocatorias y asistencias de los periodistas locales, para ser parte de las giras de reactivación turística, como: Guatevisión, TV Azteca, TN23, Publinews, Guatemala.com, Soy 502, Prensa Libre, etc.

- Influenciadores: a través de las redes sociales de influenciadores, especializados en distintas áreas, se pudo llegar a más personas, mostrando los lugares turísticos a visitar, siendo primordial los protocolos de bioseguridad que la nueva normalidad exige. Se contó con la participación de influenciadores especializados en viajes, *blogs*, *vlogs*, maternidad, *fitness*, gastronomía, reporteros, presentadores de noticias, cantantes, etc.

Como resultado del trabajo de todos los 51 influenciadores que se sumaron a la campaña del INGUAT, se obtuvo un *engagement* (nivel de compromiso, fidelidad y conexión) de 2.5 millones con 661 publicaciones, que generaron un *engagement rate* del 2.82%. La comunicación generó más de 10.4 millones de impresiones.

Asimismo, el resultado de estos viajes es la publicación de artículos sobre Guatemala en periódicos, revistas y canales de televisión de los países visitados, logrando de esta manera el conocimiento del país de una forma masiva. Las giras de prensa incluyen entrevistas especializadas para mostrar elementos históricos narrados, tradiciones de Guatemala, entre otros, con un retorno de inversión de 2,337.5% en publicaciones.

Eventos

Dentro de las funciones del INGUAT está organizar y colaborar en eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo, para lo cual deben llevarse a cabo acciones directas e indirectas que conduzcan a lograr los objetivos institucionales.

Durante el 2020 la cantidad de los eventos realizados disminuyó considerablemente en comparación con años anteriores, debido a la COVID-19, por lo que únicamente se concluyó con 34 eventos a nivel nacional: Expo-Vacaciones GT en su edición virtual, entrega de Sellos de Bioseguridad Turística, conmemoración del día de Todos los Santos, diferentes conferencias de prensa, festival virtual de Barriletes Gigantes, conmemoración virtual del 199 aniversario de Independencia, entre otros.

Representaciones en el exterior

En el 2020, con el fin de fortalecer alianzas estratégicas entre las diferentes entidades que representan a Guatemala en el exterior, como embajadas y consulados; se apoyaron y coordinaron actividades relacionadas con el posicionamiento de Guatemala. Se coordinaron eventos de promoción en México y Colombia, en los cuales representantes del INGUAT dieron presentaciones de destino y talleres para actualizar y motivar la labor de ventas de los agentes de viaje acreditados en esos mercados.

Segmentos Turísticos

Se apoyó con el fortalecimiento del posicionamiento de Guatemala como destino competitivo, único y diferenciado a nivel mundial, con distintas actividades y acciones particulares de cada segmento: cultural, naturaleza, aventura, deportivo, idiomático, salud y bienestar, reuniones y negocios, bodas de destino y lunas de miel y cruceros.

Dentro de las actividades realizadas para cada segmento:

- Se actualizó:
 - El portal de visitguatemala.com con datos del segmento.
 - Textos de los *brochures*.
 - Portafolio de fotografías de los segmentos de naturaleza, aventura, entretenimiento, salud y bienestar
- Envío de *brochure* digital de cada uno de los segmentos turísticos a varios contactos internacionales como consejeros comerciales, embajadas, consulados y a los delegados regionales del país.
- Visitas técnicas a destinos nuevos o antiguos pero con nuevos servicios de forma presencial y virtual.
- Realización de *posts* promocionales en las principales redes sociales.
- Seminarios virtuales dirigidos a agentes de viaje de El Salvador, Costa Rica, México, Estados Unidos y Colombia. Dentro de los seminarios “Guatemala, un destino ideal para vender” se destacan: *Travel Shop* de México, ANATO de Colombia y las siguientes aerolíneas: Aeroméxico y Volaris; realizados para promocionar al país a nivel internacional.
- 30 *tours* virtuales en *facebook*, bajo el programa “Redescubre Guatemala y ten nuevas experiencias con el INGUAT”, que mostraron variedad de servicios de empresas de turismo, destinos, transporte, reservas naturales y actividades de segmentos turísticos que los visitantes nacionales pueden realizar en las diferentes regiones turísticas del país.
- Participación en ferias presenciales y virtuales:
 - Aventura y Naturaleza: *Travel & Adventure Show* edición Los Ángeles y edición *Washington* y una virtual “*Adventure Travel & Trade Association*”, en las cuales se obtuvieron 250 contactos en total.
 - “La Fuerza Experience”, coordinada por la *Adventure Travel Trade Association*; Exposual, dirigida al mercado asiático del segmento de Bodas de Destino; y *Travel & Adventure Show* virtual para el segmento de Aventura y Naturaleza, con 250 contactos en total.
 - Bodas de destino y luna de miel: Exposual, dirigida al mercado asiático, en forma virtual, se lograron 10 contactos.

Con el objetivo de poder identificar acciones para desarrollar los segmentos en el mercado de Guatemala y mercados internacionales donde se encuentran los consejeros comerciales, se realizó una capacitación virtual de las actividades de los segmentos

turísticos y las oportunidades de negocios, dirigida a los delegados regionales y subregionales y a los consejeros comerciales.

Bajo el programa “Quédate en casa y aprende turismo con el INGUAT” y en apoyo a los empresarios del sector turístico, se realizaron 41 *webinars* con la participación de expertos nacionales e internacionales, en temas como relaciones públicas, publicidad, planeación estratégica, servicio al cliente, segmentos turísticos, turismo sostenible, ventas en línea, innovación, creatividad, enseñanza en línea del idioma español como oportunidad, influenciadores, entre otros; con un total de 8,570 participantes.



También se desarrolló la primera feria virtual Expo Vacaciones GT en formato digital, con la participación de más de 100 empresas turísticas (hoteles, restaurantes, turoperadores, agencias de viajes, empresas de alquiler de vehículos, destinos y artesanos), que exhibieron sus servicios. El programa de la feria incluyó *webinars* con productos específicos de las 7 regiones para que los turoperadores guatemaltecos conocieran más oferta y así diversificar sus catálogos de productos o servicios. Además, se realizó una rueda de negocios entre turoperadores y empresas de servicios turísticos, exclusiva para los participantes de esta feria, la cual tuvo 242 citas de negocios, uno a uno.

Rafting Cahabón

INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

EDICIÓN VIRTUAL

EXPO Vacaciones

100 ofertas turísticas
que puedes encontrar.

Del 5 al 8 de noviembre ingresa a:

www.expovacaciones.gt

Con el apoyo de:

Viajes
BAC Credomatic

Adicionalmente, se realizaron 4 ruedas de negocios nacionales entre proveedores de los segmentos turísticos de Bodas de Destino, Voluntariado, Salud y Bienestar e Idiomático con turoperadores nacionales interesados en productos específicos para diversificar su catálogo de oferta.

Entre otras actividades se realizaron las siguientes:

- **Cultura:** cinco visitas técnicas virtuales a destinos que ofrecen *tours* de gastronomía y cultura general.
- **Deportes:** se apoyó eventos deportivos como: V Torneo Invitacional de Pesca Deportiva y la 60 vuelta ciclística 2020, cada uno con la participación de al menos 20 extranjeros a quienes se les entregó material impreso promocional de destinos y artículos promocionales.
- **Entretenimiento:** se recabó información para una guía, de actividades y atractivos turísticos, con el objetivo de contar con material promocional del segmento y poder difundirlo a todas las instituciones y contactos de interés.

- **Idiomático:** se apoyó con el material requerido para el congreso de “ELE”, realizado por la escuela de negocios “San Pedro Spanish School”. Se hizo un acercamiento con la oficina comercial de Países Bajos la cual está coordinando una presentación de país del segmento a universidades de la región. También se realizó una rueda de negocios especializada con escuelas de español y turoperadores nacionales, con el objetivo de que la oferta se pueda empaquetar, se logró un total de 64 citas de negocios.
- **Industria de Reuniones:** se participó virtualmente en una rueda de “IBTM, Vegas” en donde se sostuvieron alrededor de 20 citas.
- **Salud y Bienestar:** se realizó una rueda de negocios especializada para este segmento con los proveedores del segmento de salud y de bienestar y turoperadores nacionales, con el objetivo de que la oferta se pueda empaquetar; se obtuvieron 246 citas de negocios. Adicionalmente se incluyó este segmento en los *tours* virtuales ya que es tendencia para los primeros viajes que realicen tanto nacionales como internacionales.
- **Voluntariado:** se llevó a cabo una rueda de negocios con los proveedores del segmento de voluntariado y turoperadores nacionales, con el propósito de empaquetar la oferta; se alcanzó un total de 528 citas de negocios.
- **Cruceros:** el total de visitantes por cruceros fue de 63,207 personas, 42,448 de ellas eran visitantes y 20,759 personal de la tripulación. En el mes de marzo se recibió en Puerto Quetzal el crucero *Seven Seas Splendor*, el cual está considerado como el crucero más lujoso del mundo. Se participó en el evento internacional *PAMAC SUMMIT* para miembros de la *Florida Caribbean Cruise Association -FCCA-*.

El segmento de Cruceros forma parte de la Mesa Técnica de Coordinación Interinstitucional “Gente de Mar” que busca fomentar el trabajo del marino mercante guatemalteco en el extranjero. Durante el año 2020 se firmó un acuerdo de cooperación con diferentes dependencias del Gobierno, lo cual constituye el desarrollo de estrategias para la recuperación económica del país.



Los cruceros se vieron afectados por la pandemia COVID-19, a causa de la prohibición de la navegación de barcos de pasajeros a nivel mundial. En el 2020

se atendieron 35 cruceros de enero al 13 de marzo, siendo 19 en Puerto Quetzal y 16 en Santo Tomás de Castilla.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADOS

El departamento de Investigación y Análisis de Mercados es la unidad administrativa del INGUAT cuyo objetivo es producir y difundir información estadística sobre la oferta y demanda turística, para la toma de decisiones en materia de turismo. Para ello cuenta con todos los datos estadísticos y trabaja en el mejoramiento de los procesos, recopilación, explotación y resguardo de la data que permite elaborar los indicadores de turismo del país.

Como parte del plan de trabajo anual se llevaron a cabo las actividades, acciones y operaciones estadísticas y de inteligencia de mercados que han permitido proporcionar a las autoridades, sector turístico y público en general datos que muestran el comportamiento del sector en el país. Se realizaron las operaciones estadísticas siguientes:

- **Encuesta complementaria de movimientos turísticos en fronteras terrestres:** de forma continua se llevó a cabo la encuesta complementaria a los viajeros que llegaron al país por las principales fronteras terrestres, por las que arriba recibieron el 90% del total de las llegadas internacionales por esta vía. Las fronteras terrestres representaron el 66% de todas las llegadas a Guatemala. Esta modalidad de captura de información, permite la caracterización de la información proporcionada al INGUAT por la Dirección General de Migración.
- **Ingreso de divisas y visitantes por turismo:** en el año 2020, se tuvo un ingreso de divisas por US \$ 637.69 millones, éstas se obtienen relacionando los resultados de las dos operaciones estadísticas arriba indicadas. Cabe mencionar que esta cifra representa una variación de -64% respecto al 2019, derivado del impacto provocado por la pandemia COVID-19 y las tormentas ETA e IOTA que afectaron el país en el mes de noviembre.

Cabe mencionar que en el 2020, dio inicio un arduo trabajo metodológico para actualizar los ingresos por turismo, siguiendo las Recomendaciones Internacionales de Estadísticas de Turismo -RIET 2008- de la Organización Mundial del Turismo -OMT- que se concluirá en el 2021, cuyos resultados se darán a conocer al sector turístico y público en general oportunamente. La recopilación de esta información permite que se generen boletines de estadísticas de turismo mensuales, trimestrales, semestrales, anual y series históricas, que están a

disposición del sector turístico y público en general en la página institucional del INGUAT.

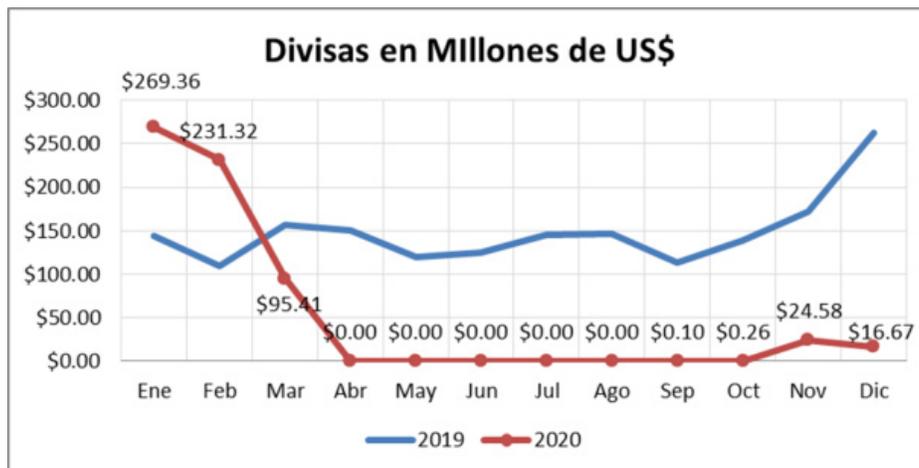
Derivado de la pandemia, en el 2020 ya no se ejecutaron las campañas de publicidad que inicialmente se habían planificado, ya que el cierre de fronteras en los distintos países no permitió la movilidad de las personas. En este contexto, la publicidad internacional fue moderada, por lo que la variación en las llegadas de visitantes no residentes a Guatemala en el 2020 fue de -77% con respecto al 2019, como se puede observar en los datos siguientes:

Tabla 1

	Visitantes Internacionales			Divisas		
	2019	2020	Diferencial	2019	2020	Diferencial
Enero	230,723	240,021	4%	\$143.59 MM	\$269.36 MM	88%
Febrero	182,750	204,607	12%	\$108.95 MM	\$231.32 MM	112%
Marzo	251,392	94,204	-63%	\$157.13 MM	\$95.41 MM	-39%
Abril	248,648	0	-100%	\$150.80 MM	0	-100%
Mayo	180,947	0	-100%	\$120.20 MM	0	-100%
Junio	192,801	0	-100%	\$124.83 MM	0	-100%
Julio	221,220	0	-100%	\$144.78 MM	0	-100%
Agosto	222,022	0	-100%	\$146.26 MM	0	-100%
Septiembre	161,891	1,938	-99%	\$112.96 MM	\$0.10 MM	-100%
Octubre	187,107	5,811	-97%	\$138.62 MM	\$0.26 MM	-100%
Noviembre	220,055	29,102	-87%	\$171.58 MM	\$24.58 MM	-86%
Diciembre	260,043	18,307	-93%	\$261.99 MM	\$16.67 MM	-94%
Total	2,559,599	593,990	-77%	\$1,790.11 MM	\$637.69 MM	-64%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

Gráfica 1

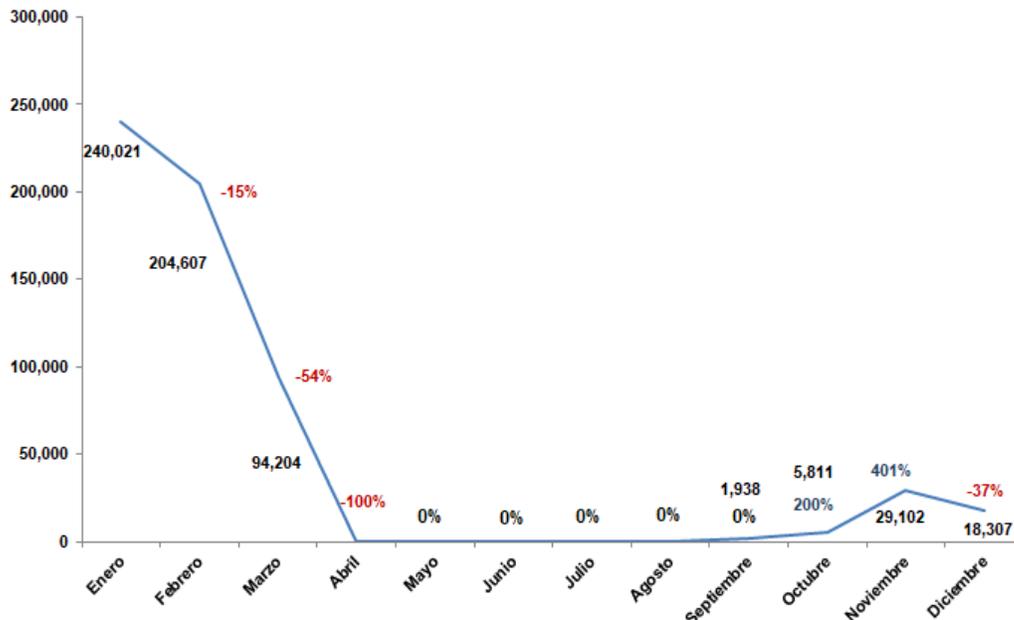


Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

Al ser el 2020 un año particular, se muestran a continuación el comportamiento mensual de llegadas internacionales y sus correspondientes variaciones.

Gráfica 2

Visitantes no residentes por tipo de viajero Enero - Diciembre 2020



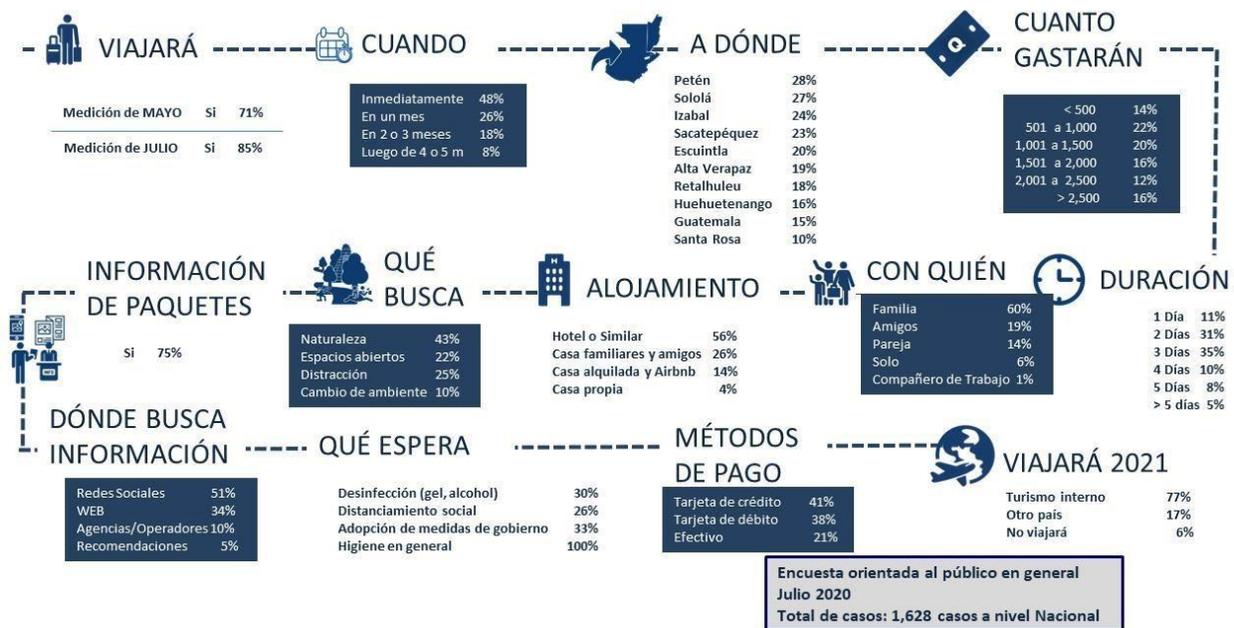
Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

- Encuesta del gasto turístico:** paralelo a la operación de levantamiento de información por medio de la encuesta complementaria de movimientos turísticos, se realiza esta medición que permite obtener el perfil del visitante internacional, estadía y gasto promedio, entre otros. Esta encuesta también se realiza en las principales fronteras terrestres, Aeropuerto Internacional La Aurora y a los cruceristas que atracaron en Puerto Quetzal y Santo Tomás de Castilla. Con esta información se generan los perfiles de los principales países de donde vienen los visitantes internacionales a Guatemala.
- Registro Unificado de Visitantes Ruv-Sigap:** se alimentó la base de datos de este registro, que permite conocer el perfil de los visitantes a las distintas áreas protegidas a cargo del estado y otras pertenecientes al sector privado con el ingreso de 200,000 boletas que se encontraban rezagadas debido al mecanismo de captura y traslado de los cuestionarios para su procesamiento.
- Mediciones específicas:** como una estrategia de mejoramiento de indicadores se llevaron a cabo mediciones específicas de movimientos turísticos como la celebración del Día de Esquipulas y vacaciones de fin de año cuyos datos representan cifras enriquecidas para el sector turístico, a fin de que puedan enfocar de manera óptima sus estrategias promocionales. Al ser un año atípico, se realizaron

observaciones específicas para medir el impacto de la pandemia COVID-19 al sector privado turístico del país. De igual manera el efecto de las tormentas ETA e IOTA en los destinos y atractivos turísticos.

Encuestas pre y post cierre por la COVID-19

- *Turismo interno - encuesta de viajes mayo y julio:* derivado de la incertidumbre que se vivía en el sector turístico debido al cierre de fronteras y otras medidas preventivas tomadas por el gobierno por la COVID-19, se realizaron dos encuestas para conocer la intención de viaje de los residentes en Guatemala al levantarse las restricciones de movilidad, que mostraron los siguientes datos:



Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

- *Turismo interno - encuesta de viajes octubre:* luego de la reapertura de fronteras que se llevó a cabo en septiembre en el país, se realizó una nueva encuesta que permitió profundizar en el comportamiento del turismo interno luego que se levantaron las restricciones de movilidad, que arrojó los resultados siguientes:

Fuente: Encuesta INGUAT en redes sociales a nivel Nacional
542 encuestas efectivas

¿Ha viajado en el mes de octubre?

¿Ha realizado algún viaje en el mes de octubre dentro de Guatemala?

58.9% Si
41.1% No



Principales razones por las que no ha viajado:

1. Miedo a contagiarse de COVID-2019 58%
2. Situaciones o problemas económicos 22%
3. Inseguridad 20%



Departamentos que ha visitado durante su viaje

1. Sacatepéquez 22%
2. Guatemala 19%
3. Escuintla 18%
4. Santa Rosa 13%
5. Sololá, Chiquimula, Xela 12%

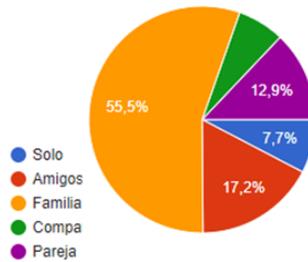


¿Qué municipios o destinos visitó?

1. La Antigua Guatemala
2. Panajachel
3. Puerto San José
4. Monterrico
5. Tecpán



¿Con quién viajó?



¿Cuándo tiempo duró el viaje?

1 día: 40.4%
2 días: 32.7%
3 días o más tiempo: 26.9%



¿Qué tipo de hospedaje utilizó?



Hotel o similares: 39.8%
Casa de amigos o familiares: 41.5%
Vivienda alquilada: 7%
Airbnb: 5.5%
Otros: 6.2%

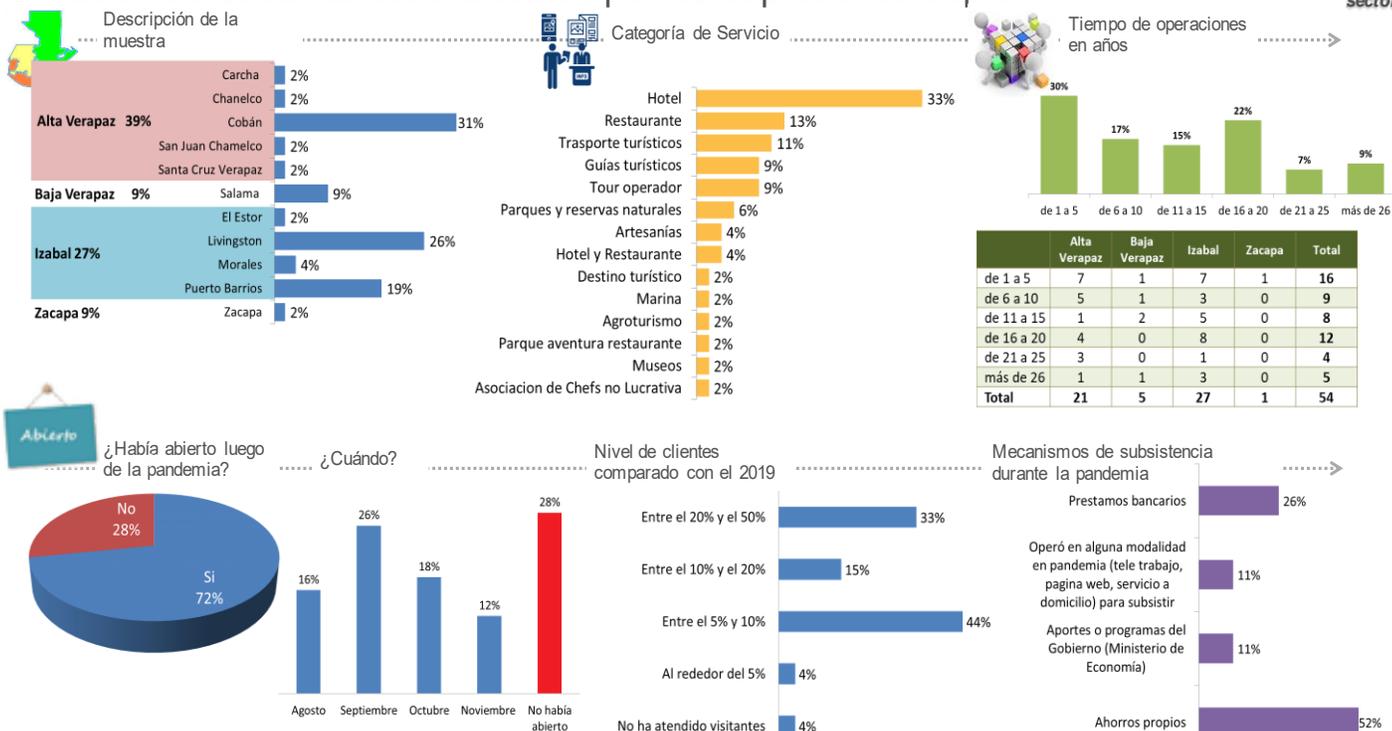
Evaluación impacto tormentas ETA e IOTA

Como es conocido, además de la pandemia mundial del 2020, Guatemala también se vio afectada por otros eventos climáticos y específicamente el turismo por las áreas geográficas del país que fueron particularmente impactadas.

Por ello se realizó un sondeo que permitió conocer la categoría de servicio más afectada, el tiempo de operaciones, si había permanecido abierto aún durante la pandemia, el porcentaje de clientes que mantenía y los mecanismos de subsistencia utilizados, entre otros. Los resultados se muestran en el siguiente gráfico.

Situación del sector turístico afectado por las depresiones tropicales

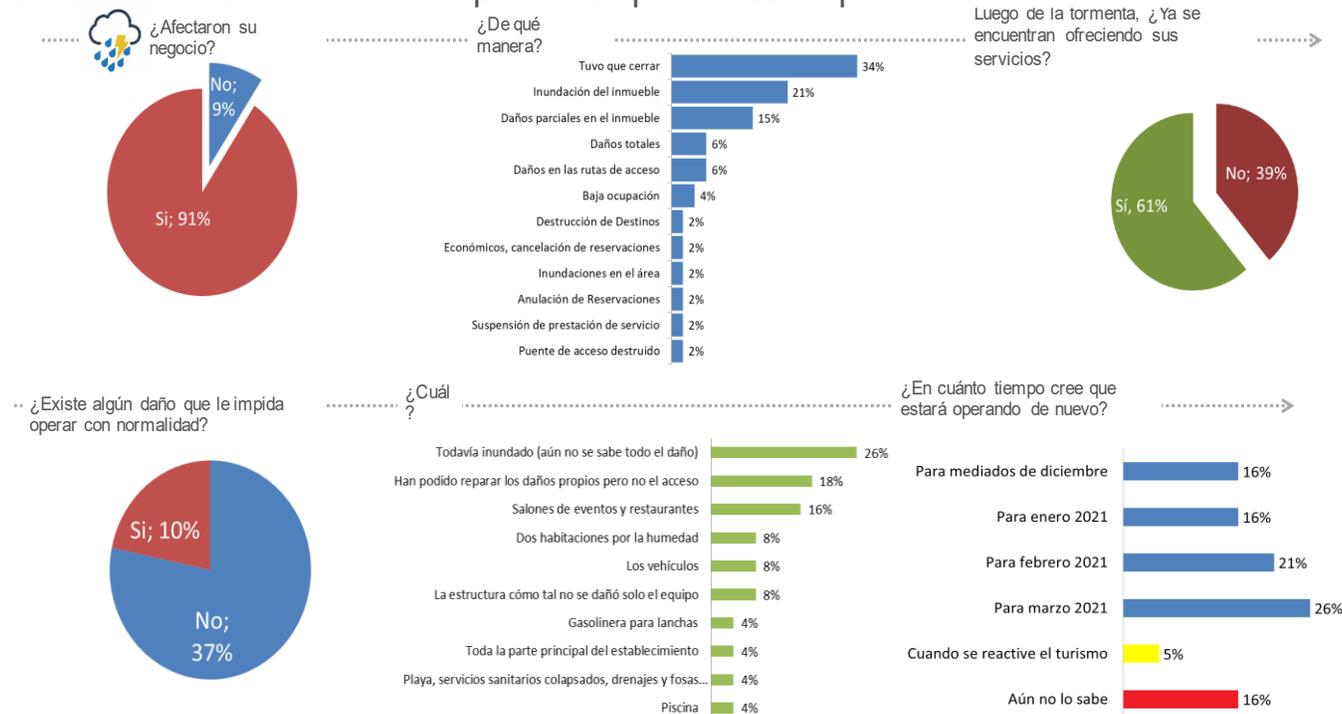
Fuente: Encuesta a empresarios (54)
Impacto de las Depresiones Tropicales en el sector



Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

Situación del Sector Afectado por las Depresiones Tropicales

Fuente: Encuesta a empresarios (54)
Impacto de las Depresiones Tropicales en el sector
Luego de la tormenta, ¿Ya se encuentran ofreciendo sus servicios?



Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

Situación empresarial luego del cierre por la pandemia: esta medición dio a conocer datos interesantes de la actividad empresarial del país, entre ellos que más de la mitad de las empresas contactadas se mantuvieron operando, aunque 14% cerraron definitivamente sus actividades en el turismo. El índice de ocupación hotelera se redujo a 18.25%.

Sobre el empleo se recopilaron datos que el empleo fijo disminuyó un 57%, lo que representa una pérdida de 101,222 empleos.

Situación empresarial

Luego de 6 meses de restricciones, únicamente el 11% de las empresas de la cadena de la industria Turística permanecieron abiertas.



APERTURA

A septiembre	51%
A octubre	83%
A diciembre	86%

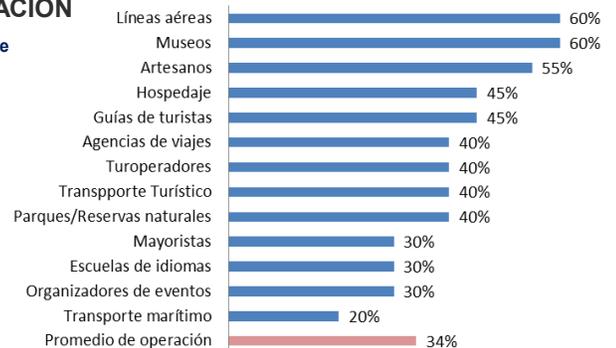


Cierre definitivo de empresas 14% (84 empresas)*



OPERACIÓN

Por tipo de industria



EMPLEO FIJO

El empleo fijo disminuyó en un 57% en la cadena de valor, lo que significa al menos 101,222 empleos formales directos

El 2019 cerró con empleos directos e indirectos formales 177,600 + 460,000 = 638,200

120 Millones de empleos directos perdidos a nivel mundial

DICIEMBRE	2019	2020
INDICE OCUPACIÓN HOTELERA	60.92%	18.25%



Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT

Inteligencia de Mercados

Enmarcado en el PMTS 2015-2025, se generaron 119 documentos elaborados mediante la combinación de información de fuentes primarias y secundarias, entre los que se pueden mencionar: fichas técnicas de las ferias en las cuales participó Guatemala; perfiles de mercados clave, estratégicos y de oportunidad; perfil del nuevo visitante COVID-19, informes de resultados de la participación en las ferias turísticas presenciales y virtuales; así como sobre temas específicos requeridos por las autoridades.

Las fichas de las ferias internacionales contienen información de la descripción del evento, expositores, temas específicos como encuentros B2B (*Business to Business*),

MICE, Investour, Festivals, segmentos específicos, knowhow & export, Screen (turismo cinematográfico), TechY, Talent, datos y cifras de la edición anterior, entre otros.



Para aprovechar la fortaleza y bondades de la extensa base de datos con que se cuenta, se elaboran perfiles de visitantes a los distintos departamentos del país, así como de los principales mercados emisores.



DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TURÍSTICA

Este departamento es el encargado de desarrollar, coordinar y ejecutar acciones de prevención, asistencia e información turística para el turismo nacional e internacional, con el apoyo de entidades públicas, privadas, cuerpo diplomático y consular, acreditado en el país.

En este año, las actividades que ejecutó son las siguientes:

Desarrollo de actividades preventivas para el sector turístico:

- Se realizaron cinco reuniones virtuales de la Mesa Técnica de Seguridad Turística como instancia macro de coordinación de la seguridad turística, con las diferentes instancias de seguridad para el beneficio del sector turístico.
- Fortalecimiento del distintivo “Taxi Seguro” y “Lancha Segura en el Departamento del Petén, donde se realizaron tres capacitaciones y se capacitó a 75 personas.

- De acuerdo al Convenio Interinstitucional entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Ministerio de Gobernación, para el fortalecimiento de la División de Seguridad Turística -DISETUR-, suscrito el 21 de mayo de 2,018; se fortaleció las oficinas mixtas (DISETUR y del Departamento de Asistencia Turística), con el pago de arrendamiento de 9 casas, ubicadas en los Departamentos priorizados de la República de Guatemala:
 - Cabecera de Quetzaltenango.
 - Livingston, Izabal.
 - Cabecera de Retalhuleu.
 - Panajachel, Sololá.
 - San Pedro La Laguna, Sololá.
 - San Vicente de Pacaya, Escuintla.
 - Cobán, Alta Verapaz.
 - Esquipulas, Chiquimula.
 - Ciudad Capital, Guatemala.

Se implementaron planes operativos interinstitucionales de seguridad turística y puestos de asistencia en eventos, tales como:

Tabla 2

Evento	Destino	Fecha
Peregrinación a Esquipulas	Chiquimula	10 al 15 de enero
Caravana del Zorro	Chiquimula	2 de febrero
Carnaval Mazateco	Suchitepéquez	24 de febrero
Feria del municipio de Todos Santos Cuchumatán, carrera de caballos, actos religiosos mayas y católicos	Huehuetenango	1 de noviembre
Festival de Barriletes Gigantes	Santiago y Sumpango Sacatepéquez	1 de noviembre

Fuente: Departamento de Asistencia Turística, INGUAT

- Se coordinó 298 acompañamientos a grupos de turismo organizado a nivel nacional, donde se benefició a un total de 5,531 visitantes por medio de custodias en atención de oficios girados a la DISETUR de la Policía Nacional Civil -PNC-.
- Se brindó 280 asistencias en eventualidades beneficiando a un total de 4,342 visitantes.
- 32 gestiones de seguridad para la recepción de cruceros, en asistencia y coordinación de la seguridad para los *tours* y visitantes, de cruceros que atracaron en los puertos del Atlántico y el Pacífico.
- Se brindó 16 apoyos en la gestión de seguridad en asistencia en festivales, ferias y diversas actividades en los destinos turísticos.

- Atención de 20,407 turistas aproximadamente, a través de la central de llamadas 1500, disponible las 24 horas, así como redes sociales *Twitter* y *Facebook*.
- Comunicación y cooperación del cuerpo consular y diplomático acreditado en Guatemala:
 - Presentación semestral de los planes y resultados, en reuniones virtuales.
 - Se apoyó a visitantes que sufrieron algún percance dentro del territorio nacional y se facilitó su traslado y gestión ante el Ministerio de Gobernación y Ministerio Público.
- Participación del personal del departamento y de la DISETUR-PNC en programas las siguientes capacitaciones virtuales:
 - Trata de personas en viajes de turismo con la Secretaria Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, en temas de Explotación de Niñas, Niños y adolescentes en viajes y turismo; con la participación de 30 personas.
 - Capacitación con la Embajada del Reino Unido acreditada en Guatemala, en el tema de “Manejo de Clientes Vulnerables”, donde se capacitaron a 45 personas.

Acciones por la Pandemia COVID-19

Al decretarse el Estado de Calamidad por la Pandemia COVID-19, el INGUAT brindó apoyo a los visitantes que se quedaron dentro del país y a las empresas del sector turístico, para lo cual se realizaron diferentes acciones en los departamentos de la República de Guatemala, siendo estas:

- Apoyo a embajadas y consulados acreditados en el país, tales como Francia, Suiza, Israel, Costa Rica, Bélgica, Holanda, Nueva Zelandia, Austria, Alemania, México, Canadá y Estados Unidos de América; en coordinación y logística para el traslado y egreso de turistas de diferentes nacionalidades hacia fronteras y ciudad capital para poder abordar vuelos humanitarios y retornar a su país de origen a causa de las restricciones impuestas por el estado de calamidad, con un aproximado de 2,755 gestiones realizadas vía área y terrestre.
- Se coordinó con 49 hoteles en diferentes departamentos, el apoyo con tarifas especiales a visitantes internacionales, durante su estadía en el país, ante la emergencia sanitaria COVID-19.
- Monitoreo de rutas, fronteras y aeropuertos de Guatemala con el objetivo de verificar su habilitación, estado y establecer los requisitos para el ingreso de extranjeros al país.
- Se mantuvo informado al sector turístico y cuerpo diplomático acreditado en el país, por medio de la elaboración de 16 boletines que incluyen el monitoreo de rutas.
- Asesoramiento a 59 empresas del sector turístico para la implementación de las guías de buenas prácticas, a través de visitas y capacitaciones dirigidas a hoteles, restaurantes, transporte turístico, guías de turistas, parques ecológicos y centros

turísticos con el objetivo de preparar al sector para recibir visitantes, donde se capacitó a un total de 2,351 personas.

- Acercamiento con ocho alcaldías y municipalidades por parte de los delegados departamentales de Asistencia Turística, para presentar las guías de buenas prácticas y darlas a conocer, a través del consejo municipal.
- Se realizaron 275 visitas para el monitoreo de áreas turísticas, hoteles, restaurantes, parques ecológicos, arqueológicos y centros turísticos, con el objetivo de verificar su apertura y la implementación de las guías de buenas prácticas.

Acciones por las Tormentas ETA e IOTA

Acciones generales:

- Participación constante en el Centro de Operaciones de Emergencia Departamental -COED- y se puso a disposición dos delegados y dos vehículos tipo pick up para el traslado de víveres.
- Se realizaron visitas a los principales albergues y centros de acopio de Alta Verapaz y Baja Verapaz o Izabal, para apoyar con traslado de víveres e insumos entre los mismos o entre donantes directos.
- Monitoreo de carreteras y corredores turísticos, a través de recorridos y de los contactos locales con apoyo de estas instituciones, Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL-, Policía Municipal de Tránsito -PMT-, Policía Nacional Civil -PNC- y otros; con el fin de actualizar información a la Central de Llamadas 1500 del Asistencia Turística, al COED, consulados y sectores de turismo.
- Se brindó apoyo logístico a otras instituciones en el traslado de personal y víveres o insumos. Para Alta Verapaz especialmente en el casco urbano de Cobán, San Pedro Carcha, Lanquín, San Juan Chamelco, Santa Cruz Verapaz, San Cristóbal Verapaz, Tactic, Purulhá, Salamá y San Jerónimo; y para Izabal especialmente en el casco urbano de Puerto Barrios, Puerto Santo Tomás de Castilla y Entre Ríos.

Acciones específicas:

- Departamento de Alta Verapaz:
 - Comunicación constante con el Comando de Reservas Militares y los representantes de los sectores turísticos de Alta Verapaz; con la intención de que existiera un monitoreo permanente de la situación de lluvias, vientos y el incremento en el nivel del agua en el departamento; para poder trasladar información relevante al COED o al Centro de Operaciones de Emergencia -COE- Municipal correspondiente.
 - Se realizaron visitas a los principales atractivos turísticos, como: Parque Nacional Las Victorias, Monumento Natural Semuc Champey, Parque Nacional Laguna Lachuá, Parque Nacional Las Conchas, Biotopo del Quetzal Mario Dary Rivera y otros, para dar seguimiento al apoyo interinstitucional.

- Un total de 1,539 familias que fueron beneficiadas en evacuación y traslado de alimentos por parte del INGUAT, Ríos de Guatemala, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, Ministerio de la Defensa Nacional -MDN- y Organizaciones no Gubernamentales -ONG-.
- Departamento de Izabal:
 - Comunicación constante con el Comando Naval del Caribe y los representantes de los sectores turísticos de Río Dulce, Livingston Cabecera, costas del Mar Caribe en Punta de Manabique, Punta de Palma, Livingston y algunos del Lago de Izabal; para mantener un monitoreo permanente de la situación de lluvias, vientos y el incremento en el nivel del agua en las costas mencionadas; para poder trasladar información relevante al COED o al COE Municipal correspondiente.
 - Programación de visitas a los principales atractivos turísticos, como: Parque Arqueológico Quirigua y Castillo de San Felipe, para dar seguimiento al apoyo interinstitucional.

Sección de Información Turística

Se brindó información y orientación a los visitantes nacionales e internacionales, sobre los atractivos y los servicios turísticos con que cuenta el país, para facilitar su estadía y locomoción.

Para el cumplimiento de las funciones se ubican unidades dentro de las Oficinas Regionales, Subregionales y en Delegaciones de Información Turística:

- Lobby del edificio central del INGUAT
- Aeropuerto Internacional La Aurora
- La Antigua Guatemala, Sacatepéquez (Oficina Regional V)
- Panajachel, Sololá (Oficina Subregional)
- Quetzaltenango, Quetzaltenango (Oficina Regional VI)
- Cobán, Alta Verapaz (Oficina Subregional)
- Esquipulas, Chiquimula (Oficina Subregional)
- Chichicastenango, Quiché
- Aeropuerto Mundo Maya, Petén
- Flores, Petén (Oficina Regional VIII)
- Río Dulce, Izabal

En el 2020 desarrollaron las siguientes actividades:

- Se atendieron a 27,880 visitantes nacionales e internacionales en español e inglés, de la siguiente manera:

Tabla 3

Visitantes	Nacionales	Internacionales
Hombres	5,278	7,794
Mujeres	5,001	9,807
Total	10,279	17,601

Fuente: Sección de Información Turística

De los visitantes nacionales atendidos 6,408 eran ladinos, 3,340 mayas y 531 garífunas.

- Se orientó eficientemente al visitante y personas que solicitaron información vía electrónica, telefónica, a través de la distribución de mapas del país, mapas de sitio que incluyen caminatas sugeridas, sitios de interés y servicios; afiches promocionales, listados de hoteles registrados a nivel nacional, horarios y tarifas de autobuses.
- Se brindaron listados actualizados de escuelas de español, agencias de viajes, guías de turistas y otras empresas registradas en el INGUAT; y se distribuyó folletería institucional en los idiomas disponibles.
- Debido a la COVID-19 las oficinas se cerraron el 17 de marzo hasta el 20 de octubre, por lo que se trabajó en:
 - La elaboración rutas turísticas cortas de los departamentos donde hay oficinas de información turística para subir al portal de *Geovist*, para poder fomentar el turismo interno y regional.
 - Se realizaron giras con apoyo de los delegados del Departamento Asistencia Turística, para corroborar que las rutas turísticas cortas fueran de un solo día, para conocer el camino y analizar algún cambio o mejora a la ruta turística.
- Se realizaron reuniones de trabajo vía zoom con los delegados de información turística.
- Se registró y actualizó constantemente la información turística, servicios y atractivos de la región y del país en general en la base de datos.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL PRODUCTO TURÍSTICO

La Dirección de Desarrollo del Producto Turístico es la encargada de elaborar y ejecutar planes estratégicos que promuevan el ordenamiento territorial, conservación del patrimonio; desarrollo, inversión, fomento de la actividad y la calidad turística, de conformidad con las leyes, reglamentos, políticas y estrategias turísticas nacionales.

A continuación se identifican los principales logros de los departamentos y unidades administrativas que la conforman;

UNIDAD DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Seguimiento a la implementación de la meta de Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR-: de acuerdo al Punto Resolutivo Número 03-2018 de CONADUR, con especial énfasis en la Prioridad Nacional de Desarrollo de Empleo e Inversión con la Meta: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Se realizó el **Diplomado de Planificación de Proyectos Turísticos Municipales**, con el objetivo principal de desarrollar capacidades en el personal encargado de la planificación de proyectos de las municipalidades, en formular propuestas que contribuyan al turismo local. Dicho diplomado contiene once módulos y en el 2020 se concluyó con la participación de ocho municipalidades.

Esta unidad tuvo a su cargo:

- Propuesta de criterios en la priorización de municipalidades.
- Propuesta de profesionales para impartir contenidos de módulos.
- Desarrollo del módulo 2: Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 y gestión interinstitucional.
- Revisión y calificación de tareas del módulo 2.

Además se participó en reuniones de trabajo convocadas por la Dirección General en el abordaje de temas turísticos para ser presentados ante la instancia de la Junta Asesora del INGUAT.

OFICINAS REGIONALES Y SUBREGIONALES

Las relaciones interinstitucionales constituyen un complemento vital en el fortalecimiento institucional pues permiten la interacción en pro del turismo con entidades públicas y privadas, a través de las oficinas regionales y subregionales se han establecido alianzas, acuerdos, comisiones, apoyos, etc.

Las oficinas regionales cuentan con tres delegados regionales y siete delegados subregionales, que atienden de forma directa a 19 departamentos de Guatemala. Es importante señalar que el apoyo regional a nivel de actores locales es necesario para realizar programas y proyectos institucionales.



Estas oficinas regionales funcionan como un enlace entre las oficinas centrales y las regiones y subregiones del país; realizan principalmente una gestión de apoyo, planificación y coordinación a nivel regional para que los proyectos, eventos y actividades que ejecutan las diferentes direcciones del INGUAT se lleven a cabo.

Dentro de las principales **actividades generales** realizadas, por los delegados regionales y subregionales, se pueden mencionar las siguientes:

Coordinación con el sector turístico: en el 2020 se trasladó en la medida de lo posible a plataformas electrónicas, realizando reuniones virtuales. Los principales temas abordados fueron:

- Seguimiento al sector turístico organizado para generar en conjunto estrategias para lograr salir de la crisis económica que inició a partir del mes de marzo de 2020.
- Acompañamiento y enlace entre el INGUAT (sus direcciones, secciones y unidades), con el sector turístico de cada región. Como resultado se generaron nuevas estrategias de comercialización de cada destino consensuadas con su sector.
- Atención y asesoría a los empresarios de servicios turísticos del país.

Asistencia y apoyo humanitario durante la emergencia de las tormentas ETA e IOTA:

Se llevaron a cabo actividades solidarias para ayudar a las personas en las regiones afectadas por las tormentas ETA e IOTA. Se organizaron centros de acopio en diferentes sedes regionales, se recibieron donaciones de ecofiltros, víveres e insumos de limpieza, entre otros. Posteriormente y en coordinación con los delegados del Departamento de Asistencia Turística del INGUAT, se entregaron a las autoridades de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED- y Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres -COMRED- de Alta Verapaz e Izabal, para la distribución en las áreas afectadas.

Cabe mencionar que la actividad turística de Izabal y Alta Verapaz durante los meses de crisis se paralizaron, debido a las secuelas que dejaron las tormentas.

Los delegados subregionales de Alta Verapaz e Izabal, participaron en el Centro de Operaciones de Emergencia -COE- departamental bajo la coordinación del Departamento de Asistencia Turística.

Día Mundial del Turismo: se apoyó en la recolección de material audiovisual para la generación de un video que se presentó durante la conmemoración del Día Mundial de Turismo, con el objetivo de dar a conocer los cambios que se han generado y los beneficios que han obtenido las comunidades y el sector privado, a través del turismo.

Capacitación:

- Los delegados de oficinas regionales apoyaron en la socialización de las diferentes conferencias, charlas informativas, webinars y capacitaciones en temas específicos dirigidas al sector turístico por medio de diferentes plataformas y redes sociales.
- Apoyo en *webinars* de turismo comunitario. Convocatoria, elaboración de presentaciones, planificación de las charlas y realización del *webinar* con emprendimientos de turismo comunitario.

Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones:

Las oficinas regionales y subregionales, apoyaron en la implementación de las guías de buenas prácticas, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitaciones sobre las "Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones" según giros de negocio en todo el país. Se brindó asistencia técnica y acompañamiento al sector turístico para la obtención del Sello de bioseguridad y sus programas.
- Se socializó y capacitó a las municipalidades sobre la institucionalización de las Guías de buenas prácticas, en las cuales se continúa trabajando para lograr la implementación en todas las municipalidades. Se socializaron y capacitaron a 31 municipalidades.
- Los delegados regionales colaboraron en la elaboración de los protocolos específicos para cada atractivo y/o destino turístico. Al estar nuevamente en operación se coordinó con instancias gubernamentales de cada región, la verificación de la implementación de los protocolos de bioseguridad brindados en las Guías de buenas prácticas. Estas se llevaron a cabo haciendo visitas y asesorías aleatorias a establecimientos comerciales que brindan servicios turísticos.
- Se apoyó en la coordinación de los eventos de entrega oficial de Sellos de bioseguridad en Quetzaltenango, Sololá, Petén y La Antigua Guatemala.

Seguimiento a los Planes de Desarrollo Turístico Municipal:

- Presentación del Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Quetzaltenango ante las nuevas autoridades municipales y nuevas delegaciones de las instancias del gobierno en Quetzaltenango para su vinculación y ejecución según competencias.
- Por iniciativa del INGUAT, en conjunto con el sector turístico se realizaron avances de coordinación con la Secretaría de Turismo de Sipacate para la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la Aldea El Paredón Buena Vista.
- Se presentaron avances de coordinación para la actualización del Plan de Desarrollo Turístico de Monterrico 2021-2025, el cual se está trabajando en conjunto con el sector turístico organizado de Taxisco y Chiquimulilla, Santa Rosa.
- Se elaboró la hoja de ruta de las acciones de desarrollo turístico del departamento de Huehuetenango de octubre a diciembre, en coordinación con autoridades municipales, instancias de gobierno y sector turístico, para su vinculación y ejecución según competencias.
- Participación en la elaboración del Plan Maestro del Parque Nacional El Rosario, Sayaxché, Petén.
- Participación y asesoría técnica en la elaboración del potencial turístico (diagnóstico, inventario de atractivos, identificación de proyectos, entre otros) de la cabecera municipal del Municipio de San Andrés; Petén.

Actividades para reactivación turística:

- Acompañamiento a turoperadores para el envío de sus propuestas de paquetes de turismo interno, como parte del proceso de reactivación turística de los departamentos Alta Verapaz y Sololá.
- Se apoyó en la coordinación de la gira de familiarización con *influencers* nacionales, para visitar los municipios de Olopa y Chiquimula. Se coordinó el paquete de servicios para los visitantes y acompañamiento en las actividades de recepción y *tour* de la manía de Chiquimula.

Intercambio de experiencias: en apoyo a la gestión, organización y capacitación del sector turístico público y privado (municipalidades, CAT, artesanos, empresas turísticas, guías, atractivos turísticos naturales), en noviembre y diciembre 2020 se realizaron visitas interdepartamentales para aprender de referentes exitosos:

- Chimaltenango a ciudad de Guatemala
- Pastores, Sacatepéquez a ciudad de Guatemala
- Petén a Sacatepéquez
- Sololá a Sacatepéquez
- Escuintla, Iztapa a La Antigua Guatemala
- Retalhuleu, Suchitepéquez a Jocotán, Chiquimula
- San Jerónimo Baja Verapaz a Salcajá Quetzaltenango
- Totonicapán a Quetzaltenango
- San Marcos a Totonicapán

Participación en cargos de representación: el INGUAT a través de las oficinas regionales y subregionales, participó en reuniones de: Consejos Departamentales de Desarrollo Urbano y Rural -CODEDE-, mesas de turismo, mesa de competitividad, comisiones departamentales, así como en diferentes consejos y mesas técnicas como:

- Reuniones virtuales con empresarios del Paredón Sipacate, para seguimiento de proyectos en la aldea.
- Consejo directivo de Semuc Champey, Alta Verapaz.
- Mesa técnica de Lanquín, Alta Verapaz.
- Mesa de trabajo con la Comisión de Fomento Económico, Turismo, Ambiente y Recursos Naturales -COFETARN- de las municipalidades de Cobán y San Pedro Carchá.
- Mesa técnica del Cráter Azul, Municipio las Cruces, Petén
- Comité ejecutivo de la Reserva de la Biósfera Maya y Consejo Consultivo del Parque Nacional Yaxhá Nakum Naranjo.
- Coordinación ejecutiva de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Atitlán y su Entorno -AMSCLAE-.
- Mesa Técnica de turismo de Panajachel.
- Asociación Gremial de Turismo Departamental de San Marcos -GRETURSAM-.
- Cooperativa de Turismo Qichbe (comunidad Linda Vista), en el municipio de Tacaná.

- Asociación Ecotur de Comunidad la Igualdad (cataratas de la Igualdad), en el municipio San Pablo.
- Asociación Ecotur Sibinal (parque Canjula), en el municipio de Sibinal.
- Comité de Autogestión Turística de Tajumulco del departamento de San Marcos.
- Asociación Comunitaria de Chuamazan (Parque Chajil Siwan).
- Organización de Guías Comunitarios de Turistas de Totonicapán.
- Mesa de Turismo Municipal de la Municipalidad de Totonicapán y el departamento de Huehuetenango.
- Asociación de Turismo Rural de Huehuetenango.
- Oficinas de fomento económico y turismo de las municipalidades de San Cristóbal Totonicapán, Totonicapán, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, Tacaná, La Blanca y Ocos.
- Cámara de Turismo, entre otros.

Actividades específicas, ejecutadas por los delegados en sus regiones y subregiones:

Región VI - Quetzaltenango

- Se elaboró y concluyó la campaña de turismo responsable Vive Xela, con el apoyo de estudiantes de la Universidad Mesoamericana, para la sensibilización y concientización de los pobladores en cuanto viajar de manera responsable, respetando la cultura y evitando el impacto negativo en las áreas naturales a través de 4 videos y 8 afiches digitales.
- Se planificó, organizó y ejecutó en febrero el *Tour* de la Floración del Melocotón y en agosto el II Festival del Melocotón Salcajá en modalidad virtual, respetando el estado de calamidad y disposiciones presidenciales por la pandemia COVID-19. En el festival se promovieron *tours* virtuales por el municipio, los huertos productores, así como clases de cocina, programa cultural, mercado virtual para la promoción y dinamización de la economía con artesanos y productores locales; además de conversatorios. Actividad realizada en coordinación con la municipalidad de Salcajá y la Asociación de Fruticultores -FRUTAGRU-.
- Se articuló a los actores del turismo para la elaboración del Plan de Reactivación Turística Vive Xela, a través de reuniones virtuales y la ejecución de las acciones en conjunto.
- En cuanto a la crisis generada por la pandemia COVID-19, se brindó asesoría técnica para fortalecer a las organizaciones comunitarias del Valle Palajunoj, Laguna de Chicabal y Concepción Chiquirichapa, Quetzaltenango, en el ámbito de reapertura, participación en eventos de comercialización para mantenerse en la mente del consumidor e incursión en nuevos mercados, entre otros.
- En conjunto con el sector turístico se realizaron *tours* virtuales Vive Xela para la promoción del destino. Así también se coordinaron los paquetes y recorridos turísticos dirigidos al turismo interno; y se elaboró y concluyó la campaña turismo es desarrollo sostenible en el marco de la crisis generada por la pandemia COVID-19, que mostró los rostros del turismo.

- Se coordinó el I Festival de la Sheca en el municipio de San Pedro Sacatepéquez, del departamento de San Marcos, para la puesta en valor de la gastronomía tradicional, a través de un conversatorio virtual con panaderos artesanales, el evento fue realizado durante el mes de junio.
- En promoción del turismo cultural se realizaron los conversatorios virtuales: Xela se vive en los museos y Sones e Hilos de Xela para el mundo con alcance a nivel nacional e internacional.
- El 10 y 11 de diciembre, se acompañó el *Tour* “Xela se Vive en Juventud” con la participación de 13 jóvenes y señoritas de la ciudad de Guatemala; proyecto de turismo social en seguimiento al Plan de Desarrollo Turístico del municipio de Quetzaltenango, que promueve el derecho al turismo a poblaciones vulnerables y sin recursos para conocer el país, conocer y valorar el patrimonio natural y cultural, y los viajes responsables (bioseguridad y sostenibilidad).

Subregión VI - Sololá

- Se brindó asistencia técnica a la reserva natural “Corazón del Bosque”, para obtener el Sello Q Verde de sostenibilidad por las buenas prácticas ambientales y sostenibles en el área.
- Desde la delegación subregional de Sololá, a través de la Comisión Departamental de Turismo se desarrolló la Estrategia de Reactivación Turística del Destino Atilán, en la cual participaron los distintos sectores que conforman la actividad turística (sector público, sector privado y la academia), además de sumar a las municipalidades de la cuenca del Lago de Atilán.
- Seguimiento y asesoría técnica para la implementación de los planes de desarrollo turístico municipales de Panajachel, Santa Catarina Palopó y San Antonio Palopó.
- Se organizó una rueda de negocios para promover la ruta ecológica del café Atilán, a *tour* operadores nacionales.

Subregión VI - Retalhuleu

Se coordinaron reuniones y seguimientos con grupo de Guatemática, para trabajar campaña de recordación y reapertura del turismo en el departamento de Retalhuleu.

Subregión VI - San Marcos, Totonicapán y Huehuetenango

- Se fortaleció a las organizaciones comunitarias del Linda Vista Tacana, Chajil Siwan, Cataratas de la Igualdad, Ecotour Sibinal y Grupo de Guías Comunitarios de Totonicapán, con asesoría técnica para abordar la crisis generada por la pandemia COVID-19, en cuanto a comunicación de la situación de los negocios, capacitaciones, preparación para reapertura, participación en eventos para mantenerse en la mente del consumidor e incursión en nuevos mercados, se replicó la promoción de los proyectos comunitarios en la página de *Facebook* del INGUAT, altiplano cultural maya viva, entre otros.

- En Huehuetenango, se brindó acompañamiento técnico al proyecto “Análisis del turismo comunitario y sus necesidades de promoción” en tres puntos y asociaciones estratégicas para la actividad turística, en la comunidad de Buena Vista Magdalena, en San Francisco de las Flores; Laguna Magdalena y la comunidad de Joya Hermosa del municipio de Chiantla, que impulsa *Rainforest Alliance* y Asociación de Organizaciones de los Cuchumatanes -ASOCUCH-.
- Se coordinó la elaboración de la Ruta de la Ciudad Prócer de Totonicapán, para fortalecer la oferta turística del área, que fue lanzada durante el periodo de reactivación de la actividad turística.
- Se realizó trabajo de campo para la toma de fotografías, para generar material audiovisual promocional para las campañas de reactivación turística.

Región V - Sacatepéquez

- Se sostuvieron reuniones con la Secretaría de Economía y Turismo de la Municipalidad de La Antigua Guatemala para el seguimiento del desarrollo del Plan de Desarrollo Turístico de Siete Aldeas de Antigua Guatemala (San Juan del Obispo, San Gaspar Vivar, San Pedro las Huertas, San Bartolomé Becerra, Vuelta Grande, San Mateo Milpas Altas y San Cristóbal el Alto).
- Se participó en el proyecto “Océanos” de la Fundación Ocelotl en el estado de Baja California Sur, México, con el objetivo de conocer nuevas herramientas que puedan replicarse a nivel local, principalmente en las playas del pacífico de Guatemala.

Subregión V, Santa Rosa/Escuintla/Chimaltenango

- Se apoyó en la realización del estudio de potencial turístico del Área de Usos Múltiples de *Hawaii* en Chiquimulilla.
- Se apoyó y gestionó en avances del proyecto de Visitantes y Facilidades Turísticas del Parque Regional Municipal de Acatenango.

Región VIII - Petén

- Se llevó a cabo la gestión y elaboración del documento “Potencial Turístico de la Cabecera Municipal del Municipio de San Andrés”, en conjunto con la Oficina Municipal de Turismo de San Andrés y la Universidad San Carlos de Guatemala, Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos, en donde se identificaron proyectos de inversión turística, de los cuales, dos han sido priorizados para ejecución en el 2021 con fondos municipales.
- Se gestionó, coordinó y desarrolló el “IV Congreso universitario de turismo: innovación turística en la nueva era” en modalidad virtual; con el objetivo de constituir el evento en una plataforma de atención a los temas de la actividad turística en el departamento de Petén; especialmente, en el marco de la emergencia sanitaria.
- Se planificó, gestionó y desarrolló el “XI Festival del Equinoccio de Primavera en Uaxactún, Flores, Petén” en modalidad virtual.

- Se elaboró una hoja de ruta con el Ministerio de Aviación Civil y Turismo de Belice, para dar cumplimiento al acuerdo entre Belice y Guatemala (2014): “Cooperación en turismo sustentable para aumentar la cooperación en el sector turístico entre los dos países mediante el intercambio de información y buena práctica en varias áreas relacionadas con la industria”.
- Se elaboró una hoja de ruta con Palenque, Chiapas; México.

Región II - Alta Verapaz

Se brindó apoyo y coordinación con *Swisscontact* para llevar a cabo el curso “Turismo sin violencia en la nueva normalidad”, dirigido al sector turístico de las Verapaces y en la organización del Festival Gastronómico virtual, en el cual se llevaron a cabo diferentes conferencias sobre temas vinculados a la gastronomía, cultura y turismo, con la coordinación de CAT Camino Pokom en octubre 2020.

Región III - Chiquimula

Se apoyó la logística para llevar a cabo de forma virtual el Festival de la Manía, evento organizado por el CAT de Chiquimula, así como la inscripción de expositores, el evento se realizó el 28 y 29 de noviembre.

UNIDAD DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

- Impulso de la oferta turística: con relación a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014, se participó en reuniones de trabajo convocadas por las instancias correspondientes y se brindó el apoyo técnico para el desarrollo del atractivo turístico.
- Asesoría y capacitación en materia turística
 - Como miembro de la Organización Internacional de Turismo Social -OITS-, se gestionaron dos capacitaciones para el sector privado utilizando plataformas virtuales:
 - i. “Turismo Social una oportunidad para Guatemala”
 - ii. “Turismo Social como oportunidad de reactivación turística”
- Se desarrollaron ponencias para el diplomado periodístico, en los temas:
 - Patrimonio Natural y Cultural
 - Segmentos Turísticos
- Productos turísticos:
 - Se desarrolló el contenido, diseño y socialización del Manual de buenas prácticas de turismo de aventura en Guatemala, en la modalidad de aguas blancas (*rafting*, *hydrospeed* y *kayak*).

- Se coordinó con prestadores de servicios turísticos de cada segmento, administradores 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 en destinos, productos y la práctica de actividades realizadas al turismo.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA -CEDITUR-

A través del catálogo electrónico en línea, de acuerdo con datos del sistema, se registró la visita de 60,644 usuarios virtuales que consultaron las referencias bibliográficas y documentos textuales disponibles, relacionados con la institución y actividad turística en general. Esta herramienta virtual facilitó el acceso a la información, lo cual incrementó su demanda y consulta, especialmente por la incidencia de la pandemia COVID-19.

Por medio de la sala de lectura de la Biblioteca “Profesor Raúl Arturo Armas Díaz” de la institución, se atendieron 453 personas, entre ellas 438 ladinos y 15 mayas, incluidos 310 hombres y 143 mujeres. La afluencia disminuyó considerablemente, debido a las restricciones y medidas establecidas por causa de la pandemia.

Con el propósito de incrementar el acervo bibliográfico de las bibliotecas regionales ubicadas en La Antigua Guatemala, Cobán, Izabal, Panajachel, Petén y Quetzaltenango, se les asignaron 400 libros relacionados con costumbres y tradiciones de Guatemala, publicaciones institucionales y obras relacionadas con la temática turística.

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 10, numeral 26, de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República, se realizó la publicación en el Diario de Centroamérica del Informe Anual sobre el funcionamiento y finalidad del Archivo de la institución.

DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO

Sección Patrimonio Cultural

Contribuye con la conservación y rescate del patrimonio cultural de Guatemala y se brindó apoyo para:

- Dos talleres de alfombras en La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- Concurso de gastronomía “Reto Culinario”, se proporcionó 40 libros “Raíces Mayas de la Gastronomía Guatemalteca” y 3 reconocimientos para la premiación.

- Grabación de 109 actividades del 23 Festival del Centro Histórico, realizado en la ciudad de Guatemala, del 1 al 10 de octubre 2020.
- Juegos pirotécnicos para las actividades de feria patronal y cambio de cofradías de Santo Tomás de Chichicastenango.
- Compra de cuatro barriletes gigantes de Santiago Sacatepéquez para la grabación del proceso de elaboración y posterior difusión en medios de comunicación el uno de noviembre, para conmemoración del Día de todos los Santos.
- Video promocional de Turismo y gastronomía de Huehuetenango.
- “Reto Culinario” modalidad navideño, organizado por la Municipalidad de Guatemala.
- Festival Gastronómico de Sacatepéquez, en la ciudad de La Antigua Guatemala.
- Festival Gastronómico de Sacatepéquez, finca ecológica Florencia.
- Festival de las Flores de La Antigua Guatemala, con la decoración de cuatro fuentes, presentaciones de la marimba del INGUAT y material turístico de La Antigua Guatemala.
- Compra de dos juegos de trajes de danzas garífunas para bailarines de la Orquesta de Percusión Garífuna y para el proyecto Fomento y salvaguarda de la cultura garífuna.
- Día Nacional del Pueblo Garífuna.
- Apoyo a las ceremonias mayas por la celebración del patrono Santo Tomás Apóstol y la danza del Palo Volador, en Chichicastenango.
- Clausura de las Ferias Gastronómicas en Colotenango, San Juan Atitlán, San Sebastián Coatán y San Gaspar Ixchil, Departamento de Huehuetenango

Sección Patrimonio Natural

Se participó activamente, en representación del INGUAT, en cuerpos colegiados e instancias de coordinación interinstitucional con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del turismo de naturaleza:

- Coordinación de la Mesa Nacional del Segmento de Naturaleza por parte de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico del INGUAT.
- Representante suplente del INGUAT ante el Honorable Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-.
- Representante titular del INGUAT ante el Comité Técnico Asesor del proyecto “Conservación y manejo sostenible del paisaje forestal volcán Acatenango, Cerro Sanay y Montaña El Soco”, ejecutado por el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza -CATIE-.
- Representante titular ante el Consejo Consultivo del Parque Nacional volcán Pacaya y laguna Calderas.

Sección Estudios y Proyectos

Programa Pueblos Pintorescos: impulsar pueblos con características culturales y naturales relevantes, a través del fortalecimiento de su identidad y pertinencia de los habitantes y en seguimiento al PMTS. En este año, se visitaron las municipalidades de los nueve pueblos nominados en el programa:

- San Juan del Obispo
- Zacapa
- Estanzuela
- Quetzaltenango
- Salcajá
- San Cristóbal Totonicapán
- Livingston
- Isla de Flores
- Santa Catarina Palopó

Con el objetivo de realizar presentaciones, entrega de fotografías, videos y las hojas de ruta de trabajo a los directores y encargados de la Dirección Municipal de Planificación -DMP-.



Se entregó dotación de pintura y se colocaron rótulos de nominación a Pueblos Pintorescos en los municipios de Estanzuela, Zacapa, Zacapa cabecera, Livingston, Izabal, Salcajá, Quetzaltenango cabecera, Santa Catarina Palopó, Sololá y San Cristóbal, Totonicapán.



Proyecto "Arte y turismo, un país con más color": se coordinó con las municipalidades la elaboración de murales en los municipios de Chiquimulilla, aldea Monterrico - Santa Rosa; San José, San Benito y Flores - Petén; San Antonio Palopó y Panajachel - Sololá; Morales, Puerto Barrios - Izabal; Nueva Concepción, Escuintla; Jalapa y San Carlos Alzatate - Jalapa; Quetzaltenango; Chimaltenango; Guatemala, 12 murales en el Aeropuerto Internacional La Aurora, para un total de 250 murales y 50 representaciones artísticas en postes de alumbrado eléctrico en el municipio de San Juan Comalapa, Chimaltenango.



Mapas guías: se elaboraron los mapas guías correspondientes a los departamentos de Jutiapa y San Marcos, concluidos con diseño gráfico y publicados en la pestaña de documentos en la página www.inguat.gob.gt para que los visitantes puedan descargarlos. Se actualizaron los mapas guías de los departamentos de Sololá e Izabal, que incluyen los respectivos cascos urbanos de las cabeceras departamentales, información descriptiva de los principales atractivos turísticos en idioma español y sus correspondientes fotografías. Estos últimos se concluyeron en formato del Sistema de Información Geográfica -SIG-, y fueron trasladados en formatos para la elaboración del respectivo arte final.

Plan de Desarrollo Turístico Sostenible del Municipio de Huehuetenango: para la realización de este estudio se gestionó apoyo, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID-, de conformidad con los lineamientos trazados por el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025. Se desarrolló con la participación de actores locales del sector público, privado y sociedad civil organizada que tengan relación con la actividad turística; es decir, con el INGUAT, Comité de Autogestión Turística -CAT-, Mesa departamental de turismo, Red de Turismo Natural y Cultural y la Municipalidad de Huehuetenango. En el mes de diciembre en reunión con los actores principales de la localidad, se entregó documento impreso del Plan de Desarrollo Turístico Sostenible del Municipio -PDSTM- de Huehuetenango y en versión digital.

Se concluyó la actualización del mapa vial turístico del país en formato Sistema de Información Geográfico -GIS- por sus siglas en inglés-, contiene el mapa de país, cuadro de distancias en kilometraje y los principales cascos urbanos.

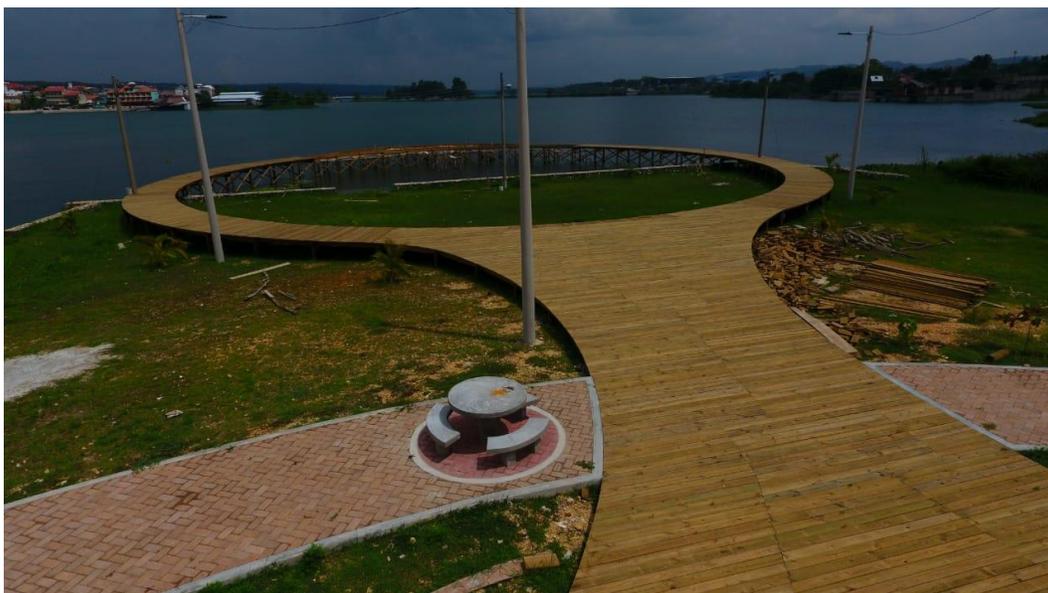
Propuesta de *tour* Santa Catarina Barahona:

La Municipalidad de Santa Catarina Barahona, Sacatepéquez, presentó el *tour* denominado “Un secreto natural” www.toursantacatarinabarahona.com que incluye los sitios siguientes: fuente colonial, iglesia católica, escuela de tejido, una artesana, degustación de pepián (plato ancestral), piscinas Pa´Siwan, el cerro Pa´Masak´el y el Mirador Barahona; el INGUAT apoyó con una visita técnica a cada uno de estos lugares y se elaboró un documento que contiene un análisis del entorno y de dichos lugares, el cual se sugiere considerar para el éxito de su implementación.

Unidades de Diseño, Cartera de Proyectos y Supervisión de Proyectos

Para el desarrollo de facilidades turísticas se concluyeron los proyectos de mantenimiento y reparación de la escalinata y *deck* de madera de la estructura 216 del Parque Nacional Yaxha, Flores, Petén; mejoramiento centro turístico Parque Nacional volcán Pacaya, San Vicente Pacaya con aporte económico del INGUAT y la Municipalidad de San Vicente Pacaya, Escuintla; y Mejoramiento parque deportivo y recreativo La Ermita y malecón La

Ermita, San Benito, Petén, con aporte económico del INGUAT y la Municipalidad de San Benito, Petén.



Así también, se elaboró el anteproyecto arquitectónico de “Facilidades Turísticas Parque Regional Municipal Refugio del Quetzal”, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos.

Unidad de Señalización Turística

Se elaboraron dos plantillas para pintar el logotipo del INGUAT en murales del programa “Arte y Turismo, un país con más color” y dos más para pintar logotipo del Bicentenario de Independencia en murales del programa “Arte y Turismo, un país con más color”. Se realizó el rótulo del libro El Principito, sobre la “Boa que tragó a un elefante”, ubicado en San Antonio Palopó, Sololá.

DEPARTAMENTO DE FOMENTO TURÍSTICO

Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

Esta unidad desarrolló durante el tiempo de la pandemia COVID-19 importantes documentos de buenas prácticas para la reactivación turística y económica del país, con el objetivo de apoyar a los prestadores de servicios turísticos que forman parte de la cadena valor. Este trabajo se elaboró en forma conjunta con técnicos de la institución, médicos, epidemiólogos y auditores del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q, para apoyar a minimizar los riesgos de propagación de este virus.

Debido a las condiciones de distanciamiento social y cierre de las empresas y servicios turísticos en el 2020, no fue posible el otorgamiento de los distintivos de Calidad Turística, Sello Q, Sello Q Verde y Sello Centroamericano -SICCS- que en años anteriores se ha venido trabajando directamente con los empresarios del sector turístico.

A continuación se identifican los logros más relevantes:

Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones: se elaboraron 14 Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones, para minimizar la propagación del virus-19 en el país. Las Guías de buenas prácticas están dirigidas a:

1. Establecimientos de Hospedaje
2. Restaurantes
3. Operadoras de Turismo
4. Transporte Turístico Terrestre
5. Guías de Turistas
6. Agencias de Viajes

7. Áreas Protegidas
8. Academias de Enseñanza del Español como Segundo Idioma
9. Museos y Centros Culturales
10. Sitios y/o Parques Arqueológicos
11. Industria de Reuniones (MICE)
12. Atractivos de Naturaleza y de Aventura
13. Marinas Turísticas
14. Ventas de Artesanías, *Souvenirs* y Otros

De mayo a septiembre del año 2020, se llevaron a cabo presentaciones por cada una de las guías para el sector turístico en general, por medio de *webinars*, participando 1,519 personas.



A solicitud del sector turístico se realizaron socializaciones o asesorías específicas para los prestadores de servicios con la finalidad de resolver dudas o comentarios relacionados a la implementación de las Guías de buenas prácticas, asesorando a 1,169 trabajadores de establecimientos de hospedaje, restaurantes, operadoras de turismo, transporte turístico y ventas de artesanías, *souvenirs* y otros, a solicitud de:

- Restaurante Hacienda Real y Restaurante Carl's Jr.
- Estudiantes de la Universidad de San Carlos y empresarios del Departamento de Retalhuleu
- FUNGUAT
- Corporación Porta
- Empresarios Turísticos de La Antigua Guatemala (apoyo solicitado por la Municipalidad)
- Empresarios Turísticos de la Ciudad de Guatemala (apoyo solicitado por la Municipalidad)
- Restaurantes del Aeropuerto La Aurora

Distintivos de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q, Sello Q Verde y SICCS

Durante los primeros meses del 2020, antes del ingreso de la pandemia COVID-19 se socializó el Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q con empresarios del sector turístico por medio de correo electrónico y videoconferencias a través de la plataforma de *Webex*.

Se socializó el Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q Verde con los administradores de sitios y/o parques arqueológicos y áreas protegidas del Parque Arqueológico Yaxhá Nakum Naranja, Reserva Natural Corazón del Bosque, Parque

Nacional Naciones Unidas, Autosafari Chapín, por medio de videoconferencias a través de las plataformas de *webex* y *zoom*.

Se participó en forma virtual durante el mes de agosto, en el Congreso “Por un turismo seguro y responsable” de la Universidad Pedagógica Nacional de Honduras, para intercambiar experiencias con otros países en temas de bioseguridad turística. Se elaboró el Módulo de bioseguridad para el fortalecimiento del Comité de Calidad y Sostenibilidad Centroamericano.

El programa del Sello Q y Sello Q Verde se incluyó dentro del Catálogo de Oferta de Cooperación Internacional del Estado de Guatemala, segunda edición, de la SEGEPLAN con el propósito de posicionar ambos sellos a nivel internacional.

Participación en el Comité Técnico de Certificación liderado por la Oficina Guatemalteca de Acreditación -OGA-, con el fin de que la institución, en un mediano plazo, pueda convertirse en un ente certificador.

Sello de Bioseguridad Turística: se impulsó este sello, con la finalidad de reconocer la implementación de las guías de buenas prácticas y brindar confianza al turista de los servicios que adquiere, al cual pueden optar los prestadores de los servicios turísticos dentro de las siguientes categorías:

- Establecimientos de Hospedaje
- Operadoras de Turismo
- Transporte Turístico Terrestre
- Guías de Turistas
- Agencias de Viajes
- Academias de Enseñanza del Español como Segundo Idioma
- Marinas Turísticas

El 29 de octubre en el Palacio Nacional de la Cultura, el Señor Presidente de la República, Dr. Alejandro Giammattei, el Director General del INGUAT, Mynor Cordón y la Directora de Desarrollo del Producto Turístico del INGUAT, Lcda. Ana Diéguez, en acto protocolario entregaron los primeros Sellos de Bioseguridad Turística a las siguientes empresas:

- *Hotel Holiday Inn*
- *All Tours Guatemala*
- *National Travel Antigua*
- *Guatemala Travel Trip*
- *Transportes Urizar*
- *Maya Trails*



- Descubre Guatemala
- Barceló Gestión Hotelera
- Los Güichos Mansión y Restaurante (Retalhuleu)
- Hotel del Patio (Petén)
- José Guzmán (Guía de turistas de Chiquimula)

En el último cuatrimestre del 2020, se otorgaron 250 Sellos de Bioseguridad Turística a empresas prestadoras de servicios turísticos a nivel nacional.

Paralelamente al Sello de Bioseguridad Turística, el INGUAT desarrolló el Programa de Embajadores, con el fin de involucrar a los diferentes sectores del turismo en Guatemala y generar una red de establecimientos que cuenten con el mismo y con el cual se busca fomentar la participación de las municipalidades y organizaciones enfocadas al turismo en el proceso de difusión, sensibilización, implementación y monitoreo de dicho sello.

Los embajadores del Sello de Bioseguridad Turística nombrados durante el 2020:

1. Gremial de Restaurantes Cámara de Comercio
2. Buró de Convenciones de Guatemala
3. Municipalidad de Panajachel
4. Gremial de Restaurantes Cámara de la Industria
5. Asociación de Desarrollo Turístico de Huehuetenango
6. Municipalidad de La Antigua Guatemala
7. Cámara de Turismo de Guatemala



El 12 de octubre, el Consejo Mundial de Viajes y de Turismo (WTTTC, por sus siglas en inglés) nombró al INGUAT como embajador en Guatemala del Sello de Viaje Seguro (*Safe Travels Stamp*), lo cual faculta a la institución a otorgar el sello a las empresas que implementen protocolos sanitarios.

Participación en encuentros virtuales

- Presentación del programa de capacitaciones en turismo sostenible del Consejo Global de Turismo Sostenible con el tema “Patrimonio Cultural de Guatemala”.
- Presentación de los protocolos y Sello de Bioseguridad Turística en el Encuentro Virtual “Hacia la transformación de las Mipymes” del INTECAP.

Otros temas

- Fortalecimiento del Comité de Calidad y Sostenibilidad Centroamericano, a través de la elaboración del Módulo de Bioseguridad por ser parte del Comité Petit.
- La Comisión Guatemalteca de Normas -COGUANOR- avaló la adopción de las Normas Técnicas de Operadoras de Turismo propuestas por el comité conformado por el sector privado turístico y el INGUAT.

- Gestión ante la Cooperación Alemana -GIZ- en coordinación con el Ministerio de Economía -MINECO- para coordinación internacional para la acreditación de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.

Sección de Formación Turística

Las principales capacitaciones y actividades realizadas durante el año fueron:

- Diplomado en Planificación de Proyectos Turísticos Municipales
- Diplomado en Periodismo Turístico
- Presentación de la Guía Turística para Niños “Conociendo mi País” a través del Canal de Gobierno.
- Entrega de 40,000 Guías Turísticas para Niños “Conociendo mi País” al Ministerio de Educación para su distribución a niños de Quinto Primaria a nivel nacional.

A nivel nacional se contó con participantes de los 22 departamentos de Guatemala y a nivel internacional de Argentina, Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Panamá, Perú y Venezuela.

Debido a la COVID-19, un curso se realizó de forma presencial y 94 de forma virtual a través de la plataforma *Webex*, con una duración aproximada entre una hora y hora y media, a excepción de los diplomados que fueron de 20 horas.

Tabla 4

		Cantidad de personas capacitadas	Total
Sexo	Hombres	4,639	10,032
	Mujeres	5,393	
Etnia	Mayas	1,371	10,032
	Xincas	36	
	Garífunas	23	
	Ladinas	8,602	

Fuente: Sección de Formación Turística, INGUAT

Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos

Inscripción y verificación de empresas y actividades turísticas: se implementaron protocolos y herramientas informáticas para agilizar la revisión y autorización de los diferentes trámites presentados por los prestadores de servicios turísticos, con lo cual podrán gestionar desde cualquier punto del país sus solicitudes. Se agilizó la revisión de expedientes de inscripción y las verificaciones de las empresas y actividades turísticas, lo cual evidenció mejora en la recaudación del 10% de impuesto de hospedaje.

Se resolvieron 249 expedientes de empresas y actividades turísticas, que cumplieron con la normativa respectiva para inscribirse en los registros del INGUAT, lo cual reflejó crecimiento en la oferta de hospedaje y otros servicios relacionados con la actividad turística. Los establecimientos de hospedaje constituyen el 49%, guías de turistas el 34% y las agencias de viaje el 17%.

Plataforma de autogestión para usuarios externos: se participó en el desarrollo informático de implementación de la plataforma de autogestión para usuarios externos, con la finalidad de brindar a empresarios del sector turístico una herramienta de gestión virtual ante el INGUAT, la cual les permitirá realizar una serie de trámites a través de medios electrónicos.

Con esta modalidad se agilizarán las gestiones y brindará más seguridad a los usuarios y colaboradores y se reduce el proceso presencial para la presentación de expedientes.

Herramienta para verificación de las Guías de buenas prácticas: se elaboró el proceso de verificación (supervisión) para la aplicación de las Guías de buenas prácticas, para que las empresas y actividades turísticas recibieran la asesoría correspondiente y la prestación de los servicios ofrecidos a sus usuarios contaran con las mejores condiciones de higiene, seguridad y confort. Esto con el fin de evitar la propagación de la COVID-19.

Se diseñó la herramienta a utilizar para la verificación y ponderación de las Guías de buenas prácticas, para la obtención del distintivo Sello de Bioseguridad Turística, que es otorgado por el INGUAT.

También se estableció el protocolo que el personal de campo de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos debe utilizar al momento de realizar las verificaciones de las empresas y actividades turísticas, tanto en el área urbana como rural.

Elaboración de proyectos de Acuerdo Gubernativo para los reglamentos de Transporte turístico terrestre y Establecimientos de hospedaje: se presentaron ante el Ministerio de Economía los proyectos de Acuerdo Gubernativo, para continuar con el procedimiento de aprobación y publicación. Se avanzó en la elaboración del proyecto de Acuerdo Gubernativo que regulará el funcionamiento e inscripción en los registros de los Guías de Turistas.

Infracciones a la Ley Orgánica del INGUAT y sus reglamentos: se resolvieron 398 expedientes y se emitió 398 providencias de empresas y actividades turísticas, sugiriendo la sanción correspondiente que estipula la Ley Orgánica y sus Reglamento.

Se participó activamente en la gestión para diseñar el procedimiento del registro e inscripción de empresas y actividades turísticas ante el INGUAT, que se publicará en la plataforma ASISEHACE.GT del Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-.

Se sostuvo comunicación con ejecutivos de SITCA/CEPAL sobre el tema de Comercio Electrónico en Turismo.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Esta dirección es la responsable de coordinar los servicios administrativos, financieros, humanos, tecnológicos, de información pública y de fiscalización de los impuestos que por ley corresponden al INGUAT, en apoyo al desarrollo y cumplimiento de los programas y proyectos institucionales.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Es el encargado de brindar los servicios, materiales y suministros, equipo y apoyo logístico a todas las unidades administrativas, adquisición de bienes y servicios, para el eficaz desarrollo y cumplimiento de los programas y proyectos institucionales.

Adicionalmente, el Departamento Administrativo tiene a su cargo la administración del Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, Castillo de San Felipe de Lara en Livingston, Izabal y del Museo de Paleontología y Antropología “Ing. Roberto Woolfolk”, ubicado en Estanzuela, Zacapa

Las actividades realizadas en el 2020 consisten principalmente en la compra de bienes y contratación de servicios, entre las que destacan las siguientes:

- Se prestaron servicios básicos (agua, energía eléctrica, alcantarillado, etc.) al edificio central, Oficinas Regionales y Subregionales y delegaciones de información turística de INGUAT.
- Se administró la planta telefónica y el servicio de telefonía fija, móvil y comunicaciones por medio de internet.
- Se realizó el pago de los servicios de enlace secundario y tercer enlace de Internet para el INGUAT, así como de la renta de equipo de intrusión para la Sección de Caja.
- Se realizó la compra de mobiliario, electrodomésticos y equipo de oficina para uso los diferentes niveles del Edificio Central, Oficinas Regionales y Sub Regionales, delegaciones de información turística del INGUAT, Castillo de San Felipe de Lara y Museo de Estanzuela.
- Compra y/o suministro de:
 - Útiles y equipo de oficina.
 - Útiles de limpieza y productos sanitarios.

- Empaque de material promocional.
- Se realizó el almacenamiento, despacho y control de insumos, materiales, equipos y mobiliario que es abastecido a las diversas unidades de la Institución.
- Servicio de mensajería externa a toda la República de Guatemala
- Se proporcionó transporte para las distintas comisiones del personal del INGUAT, lo que incluye:
 - Control y supervisión de asignación de vehículos oficiales.
 - Asignación y control de pilotos y viáticos.
 - Abastecimiento de combustible.
 - Mantenimiento y reparación de vehículos.
 - Monitorización de los vehículos institucionales por medio del sistema de posicionamiento global -GPS-.
 - Compra, manejo y control de cupones de combustible entregados a la Sección de Transporte, Oficinas Regionales, Departamento de Asistencia Turística y a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.
- Contratación del servicio de transporte de personas para el traslado de competidores internacionales y nacionales que participaron en la 60 Vuelta Ciclista a Guatemala.
- Se brindó mantenimiento, reparaciones y limpieza de las instalaciones del edificio central del INGUAT, Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, Castillo de San Felipe de Lara en Livingston, Izabal y Museo de Paleontología y Antropología “Ing. Roberto Woolfolk”, ubicado en Estanzuela, Zacapa por medio de los servicios de conserjería (interna y contratación de una empresa externa), pintura, fontanería, electricidad y jardinería.
- Seguridad, vigilancia y prevención de riesgos por medio del personal de la Unidad de Prevención de Riesgos y del personal de una empresa privada para el edificio central, Oficinas Regionales, Sub Regionales y delegaciones de información turística del INGUAT, control de ingreso y egreso a las instalaciones, tanto de personas como de vehículos.
- Administración de la caja chica por medio del fondo rotativo, que se encarga del pago de gastos de montos menores de Q2 500.00.
- Se brindó el servicio de centros de impresión y copiado a las unidades administrativas del edificio central, delegaciones nacionales, oficinas regionales y subregionales del INGUAT.
- Se gestionaron y administraron los seguros de la institución para los vehículos, contra incendio y líneas aliadas (edificio central, Mercado de Artesanías, Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT -CRI-, Castillo de San Felipe de Lara), equipo electrónico y nave marítima (lancha utilizada en el Castillo de San Felipe de Lara).
- Se arrendaron las Oficinas Regionales y Subregionales y de delegaciones de información turística en Chichicastenango, Esquipulas, Panajachel, Antigua Guatemala, Flores, Cobán y Quetzaltenango.
- Se realizó el mantenimiento y reparación de la piscina del CRI por contratación, además se remodelaron las puertas y barda.

- Se compró maquinaria y equipo industrial para uso del personal del INGUAT en el Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal.
- Reparación de los ascensores números 3 y 4 del Edificio Central de INGUAT.

Derivado de la pandemia COVID-19 y como parte de las medidas de prevención contra la propagación del virus, el Departamento Administrativo gestionó las siguientes actividades para la protección del personal del INGUAT y visitantes nacionales e internacionales en el edificio central del INGUAT, Oficinas Regionales y Sub Regionales, delegaciones de información turística, Mercado de Artesanías, Zona 13, Museo de Paleontología y Arqueología “Ing. Roberto Woolfolk Saravia”, Estanzuela, Zacapa y Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal

- Se realizaron e implementaron:
 - Protocolos de Seguridad e Higiene para la prevención de la COVID-19 en el Edificio Central del INGUAT, Oficinas Regionales y Sub Regionales, Delegaciones Nacionales, Mercado de Artesanías, Zona 13, Museo de Paleontología y Arqueología “Ing. Roberto Woolfolk Saravia”, Estanzuela, Zacapa y Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal.
 - Guía de medidas preventivas y de seguridad para la mitigación de la COVID-19 dentro del Edificio Central del INGUAT.
 - Protocolo de Evacuación durante la emergencia de la COVID-19 en el Edificio Central de INGUAT.
- Se gestionó la compra de los siguientes insumos para la protección del personal del INGUAT:
 - 450 dispensadores para alcohol en gel de 450 ml.
 - 33 dispensadores de gel para alcohol en gel con pedal
 - 110 galones de alcohol en gel
 - 40 pediluvios para desinfección de zapatos
 - 2 000 toallas para manos
 - 200 atomizadores plásticos
 - 54 mamparas
 - 40 galones de amonio cuaternario
 - 100 mascarillas industriales FFP2 tipo KN95
 - 200 mascarillas de protección triple capa
 - 150 pares de guantes látex talla M y 150 pares de guantes para limpieza talla L
 - 348 caretas
 - 300 lentes industriales
- Se gestionó la contratación de un servicio mensual de desinfección para el edificio central del INGUAT y Mercado de Artesanías, y un servicio de desinfección para los vehículos propiedad del INGUAT.
- Colocación de cubículos en el *lobby* del edificio central del INGUAT para atender a proveedores y visitantes.
- Adecuación de las oficinas para cumplir con los protocolos de distanciamiento en las áreas de trabajo.

- Restricción en el uso de ascensores con una capacidad máxima de cuatro personas.
- Señalización y aplicación del distanciamiento social en las diferentes áreas de trabajo.
- Restricción y centralización de correspondencia externa y de proveedores de alimentos.
- Verificación y control de que los proveedores que suministran periódicamente servicios o productos a la Institución (agua pura, servicio de desinfección, lavandería, etc.), cumplan con los Protocolos de Seguridad e Higiene para la prevención de la COVID-19.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

Corresponde a este departamento administrar los recursos financieros de la institución, apegado al marco legal vigente y a las políticas de manejo presupuestario, que se derivan de las acciones aprobadas en los planes de trabajo de cada unidad administrativa.

Sección de Cobros

Con el objeto de interactuar con empresas turísticas en temas relacionados a cobros, se implementó el uso de la aplicación de mensajería social **Whatsapp Business** al número 3259-4794; en el cual se tienen programados saludos de bienvenida, respuesta automática, información de números para comunicarse a la sección, dirección, *google map*, horarios de atención al público, proporciona y direcciona al correo establecido para la sección y página de internet del INGUAT; así mismo, cuenta con una sección de catálogos que contiene el formulario de solicitud de solvencia económica, a través de un link direcciona para un servicio de respuesta inmediata a solventar dudas relacionadas con pago en línea a través del sitio de BAC Credomatic, requisitos para obtener el sello de Bioseguridad, entre otros.

A esta sección le corresponde extender solvencias de pago a establecimientos turísticos y en este año disminuyó esta actividad por las condiciones atípicas que ha vivido el país, y únicamente se extendieron 137 solvencias de pago a establecimientos turísticos, algunos de ellos para cumplir con el requisito de obtener el certificado de Bioseguridad.

Una actividad importante es la administración a través de tickets para ingresar al Castillo de San Felipe de Lara, con la venta de 38,930 entrada a visitantes nacionales e internacionales.

Sección de Caja

Es el encargado de administrar y manejar las cuentas bancarias y pago a proveedores para lo cual emitió 4,271 cheques y por acreditamiento por medio de banco a empleados de la institución y prestación de servicios.

Sección de Compras

Administró el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- para llevar a cabo eventos de cotización y/o contratación en las diferentes modalidades, asimismo dio cumplimiento a las disposiciones del Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Sección de Presupuesto

Presentó el Informe anual de rendición de cuentas del ejercicio fiscal anterior. Cumplió con la entrega cuatrimestral de la Ficha técnica de presupuesto con enfoque de género que se presentó a diferentes entidades como la Secretaría Presidencial de la Mujer SEPREM-, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, Congreso y Contraloría General de Cuentas -CGC-.

De acuerdo a la metodología de trabajo del Ministerio de Finanzas Públicas -Minfin- a partir del mes de mayo de 2020, tuvo a su cargo elaborar en las herramientas informáticas, el Anteproyecto de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2021, lo cual constituyó una serie de acciones a lo interno para cumplir con la presentación ante el Minfin.

Asimismo, como parte de los informes que se deben atender con relación a la ejecución de metas y reportes, se presentaron oportunamente 12 informes de metas y 3 informes de gestión (reportes SICOIN) los cuales son cuatrimestrales.

También realizó 22 modificaciones y transferencias presupuestarias y elaboró y presentó el informe de Ejecución Analítica Cuatrimestral a la (CGC, Congreso de la República y Contabilidad del Estado).

Sección de Contabilidad

Es la encargada de realizar los registros contables que sean originados desde la ejecución presupuestaria, caja, cobros, inventarios.

En el 2020 se implementó al 100% la elaboración de conciliación bancaria de todas las cuentas de la institución, a través, del Sistema de Contabilidad Integrada SICOIN.

Se fortaleció la Unidad de Inventarios con el registro, control y resguardo de los bienes adquiridos, implementando controles internos y generando reportes que permitieron mantener conciliados los saldos de los activos de la Institución, la Sección de Contabilidad y el SICOIN-WEB, así también los controles implementados permiten la ubicación física de cada bien adquirido durante el ejercicio 2020 el cual ascendió a la adquisición de 111 bienes por un monto de Q. 355,632.84.

Sección de Computación

Como parte del fortalecimiento institucional en el área tecnológica, se rediseñó el sitio web www.inguat.gob.gt, con un mejor esquema de toda la información turística y servicios que presta el INGUAT; así también, se publicaron en dicho sitio web nuevos mapas guías de los departamentos de San Marcos, Jutiapa, Sololá e Izabal, para facilitar la información a los visitantes nacionales e internacionales, esos mapas pueden descargarse.

Se desarrolló y se publicó el micrositio de Bioseguridad Turística en el sitio web www.inguat.gob.gt como parte de la implementación de las Guías de Buenas Prácticas para la prevención de la COVID-19 y otras infecciones, para que las empresas del sector turístico, puedan descargar y conocer los pasos y requisitos para obtener el Sello de Bioseguridad Turística, y el lineamiento nacional para la prevención de la COVID-19 para viajes internacionales hacia y desde Guatemala.

En el Sistema de Información Geográfica -GIS-, se implementaron en el inventario turístico 300 registros georeferenciados de sitios turísticos y oferta de planta turística. Además se implementaron diez formularios de encuestas de información turística por medio de la herramienta *Survey 3.11*.

Para contribuir a la mejora de atención a los empresarios turísticos, se desarrollaron los primeros seis formularios electrónicos, que formarán parte del Proyecto de la Agencia Virtual INGUAT. Los formularios desarrollados fueron los siguientes:

- Formulario de registro de usuario autorizado.
- Formulario de inscripción y registro de hoteles.
- Formulario de asociación de entidades turísticas.
- Formulario para autorización de tarifas de hoteles.
- Formulario para alta y baja de habitaciones.
- Formulario para la actualización del perfil de la empresa turística.

A nivel de innovación administrativa en los controles internos de la institución, se desarrolló la integración del Módulo de Gestión por Resultados del SIGAD (Sistema de Gestión Administrativa) con el plan de trabajo de las diferentes unidades administrativas.

Durante el período de tiempo establecido para teletrabajo, se desarrollaron conexiones remotas a las estaciones de trabajo de los empleados de la Institución, así como el respectivo soporte técnico de forma remota para los usuarios autenticados en la red de telecomunicaciones del INGUAT.

Se innovó en el licenciamiento de las aplicaciones *Webex*, *Zoom* y *Teams* para las videoconferencias de reuniones de trabajo, capacitaciones, seminarios, *tours* virtuales, entre otros, así como la implementación de equipo profesional para videoconferencias.

Implementación de UPS de 3 KVA en el centro de cableado de la Oficina Regional de Petén para alta disponibilidad de conexión.

Implementación de certificados de seguridad informática para los sitios web de www.inguat.gob.gt y www.geovisitguatemala.com.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

En el 2020 este departamento coordinó la planificación y desarrollo de las actividades culturales y sociales establecidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Artículo 76°, Prestación Recreacional. Sin embargo, con el objeto de evitar el aforo y debido a la suspensión de labores, únicamente se desarrollaron las actividades del Día del Cariño, Aniversario y Actividades Navideñas. La responsabilidad de organizar estos eventos estuvo a cargo de un Comité integrado representantes del INGUAT y representantes del Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT-.

Campaña de Recordación de los Protocolos de Prevención de la COVID-19: la Sección de Capacitación con el apoyo de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, Clínicas Médicas y de la Unidad de Prevención de Riesgos del Departamento Administrativo, realizó la campaña de recordación de los protocolos de prevención de la COVID-19 en el edificio central y delegaciones en el interior de la república. Motivando al personal para que continúe observando las medidas implementadas por las autoridades para evitar contagios.

Adicional se editó un boletín sobre las medidas de contención que la administración implementó hacia los trabajadores y visitantes del INGUAT para evitar el contagio del coronavirus COVID-19.

Sección de Reclutamiento y Selección de Personal

El Departamento de Recursos Humanos, tiene entre sus principales funciones realizar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, para dotar de recurso humano a las diferentes unidades que así lo requieren. Para el efecto, durante el 2020, se llevaron a cabo procesos para la contratación de 96 personas, en los renglones 011, 022 y 029, tal y como se describe en el cuadro siguiente:

Tabla 5

Renglón	Enero a diciembre
Personal Permanente 011	13
Personal por Contrato 022	30
Otras remuneraciones de personal temporal 029	47
TOTAL	96

- Se actualizaron los siguientes procedimientos:
 - Contratación de Servicios Técnicos y/o Profesionales con cargo al Renglón Presupuestario 029 “Otras remuneraciones de personal temporal” aprobado por Acuerdo de Dirección No.197-2020-DG.
 - Procedimiento de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal para contratar personal con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por contrato” aprobado por Acuerdo de Dirección No.329-2020-DG.
 - Procedimiento de Evaluación del Desempeño Anual al personal con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por Contrato” aprobado por Acuerdo de Dirección No. 232-2020-DG.
- En los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo la evaluación del desempeño anual, al personal contratado con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por Contrato”, en la modalidad de evaluación por competencias. En total se evaluaron a 223 personas de las diferentes series de puestos que laboran para esta institución.

Acciones de Personal

Esta unidad elabora las nóminas establecidas para el pago de salarios y tiempo extraordinario mensuales; así como las prestaciones económicas adicionales que el INGUAT brinda a sus colaboradores con cargo a los renglones 011 “Personal permanente” y 022 “Personal por contrato”; además se hace cargo del pago mensual de honorarios

por los servicios técnicos o profesionales contratados con cargo al renglón 029 “Otras remuneraciones de personal temporal”, proceso que se realiza en el Sistema de Nómina, Registro de Servicios Personales, Estudios y/o Servicios Individuales y Otros Relacionados con el Recurso Humano -GUATENOMINAS-, a excepción del tiempo extraordinario.

Registro de asistencia: se cuenta con un sistema que registra las asistencias del personal en el edificio central del INGUAT y en otras oficinas del Instituto como: Mercado de Artesanías, Aeropuerto Internacional la Aurora, Museo de Estanduela, Zacapa, Quetzaltenango, Petén Chiquimula, Cobán, Quiché, CRI, Panajachel, Antigua Guatemala y Castillo de San Felipe, que de manera sistematizada actualiza semanalmente los registros. Sin embargo, posterior a la publicación del Acuerdo Gubernativo 5-2020 en el que se declaró Estado de Calamidad en la República de Guatemala, por la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud, por la propagación de la COVID-19 a nivel mundial, dentro de las medidas de contención en todo el territorio, el personal fue enviado salvaguardarse a sus casas a partir del 13 de marzo de 2020. Ante las medidas sanitarias implementadas a nivel institucional, se estableció el trabajo en casa.

El retorno a las labores fue paulatino, a partir de octubre y el registro de asistencia se delegó por parte de la autoridad superior a la Unidad Prevención de Riesgos del Departamento Administrativo, para evitar cualquier contacto físico, por lo que los registros de ingreso y egresos se hicieron de manera manual. Los reportes se integraron como parte de los archivos del Departamento de Recursos Humanos; a partir del 24 de noviembre el ingreso y egreso del personal se capturó a través de otros dispositivos con tarjetas individuales; información que se registró en un sistema de prevención riesgos, dichos registros se trasladan en formato Excel a Acciones de Personal para el archivo..

Registro y control de expedientes: se realizaron los registros en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, de los contratos de trabajo con cargo al renglón 022 y se dieron los avisos a la Dirección de Probidad de nombramientos o contratos de trabajo durante el año 2020.

Otras actividades:

- Se integraron expedientes con tarjeta de servicio (historial de salarios, puestos y vacaciones), acuerdo, acta, renuncia, solvencias y otros documentos necesarios para el pago de indemnización y prestaciones; de enero a diciembre 2020 se trasladaron 47 expedientes a la Sección de Contabilidad, para su trámite.
- Mensualmente se envió información para actualizar el portal de Información Pública y se dio respuesta a requerimientos de instituciones del Estado y particulares.

Sección de Capacitación

Entre los objetivos de esta sección, está la profesionalización del recurso humano de la institución para alcanzar niveles altos en la eficiencia de la operación, sin embargo el año 2020 fue un año atípico en virtud de la pandemia COVID-19 y fue necesario reorientar el plan de trabajo tomando en consideración las medidas establecidas por el Gobierno Central. Se gestionaron tres cursos en el área de conocimiento, que se desarrollaron de forma virtual.

El estudio de Clima Organizacional mostró como fortaleza el orgullo de pertenencia que los trabajadores sienten al trabajar para el INGUAT, se trabajó para mantener el alto sentido de pertenencia, ánimo y actitud positiva del personal. Dentro de las acciones realizadas, se envió a través del correo electrónico: tarjetas de felicitación para los cumpleaños, infografía sobre temas diversos como: administración del tiempo, métodos de relajación, trabajo en equipo, prevención de la COVID-19, recordación del Manual de la Cultura de Servicio y Protocolo de Actuación de Servicio al Cliente Interno y Externo, etc.

En el proceso se brinda información sobre la estructura organizacional, responsabilidades, Reglamento de Relacionales Laborales, Cultura de servicio del INGUAT y el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025. Además se les informa sobre los Protocolos Institucionales de Actuación ante la Pandemia de la COVID-19, que se tienen establecidos dentro de la institución. En el 2020 se realizaron 18 talleres de inducción para el personal de nuevo ingreso.

Como parte del cumplimiento al manual de la Sección de Capacitación se socializó la presentación vía electrónica del personal de nuevo ingreso de forma mensual o según las necesidades de la institución.

Se elaboraron boletines del Departamento de Recursos Humanos en los cuales se detallaron las actividades que realiza el mismo, sus secciones y unidades; así como las diferentes acciones que se llevan a cabo de manera extraordinaria al plan de capacitación entre ellos la gestión del centro de acopio por las tormentas tropicales ETA e IOTA, afiches y protocolos para la prevención de la COVID-19, entre otros.



Cursos, certificaciones y diplomados 2020: se continuó trabajando con los resultados de los estudios de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Clima Organizacional correspondientes al 2019, los cuales orientaron la línea de trabajo a seguir en el 2020.

En este período se gestionó ante el Instituto Nacional de Administración Pública -INAP- la capacitación siguiente:

- Diplomado de Gerencia Pública
- Certificación de conocimientos básicos en administración pública
- Asesoría administrativa para la elaboración de herramientas de planificación PEI, POM, POA.



Se obtuvo un 87% de asistencia. En total se capacitó a 69 colaboradores, 25 hombres y 44 mujeres, 29 corresponden al renglón 011 y 40 al renglón 022.

Se realizó investigación y análisis de información sobre la prevención de la COVID-19 de fuentes como el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, para compartir con los trabajadores del INGUAT, elaborando infografías del tema y publicando el material por medio del correo electrónico institucional, impresión y colocación de las mismas en los elevadores y lugares estratégicos de la institución.

Infografías de bienvenida para el retorno de los trabajadores a sus labores.

También se realizaron infografías de bienvenida para motivar a los trabajadores al retornar a sus labores presenciales.

Ante el escenario de la COVID-19 que afectó el contacto entre las personas y se establecieron medidas sanitarias, a partir de marzo de 2020 se implementaron acciones dirigidas a cumplir con protocolos sanitarios y sensibilizar al recurso humano de esta institución en guardar su vida y su familia. Se utilizaron las plataformas que utiliza el INGUAT para transmitir de forma gráfica las recomendaciones en cuanto al uso de la mascarilla, distanciamiento social y aplicación de desinfectantes. Asimismo, se enfocaron temas del trabajo desde casa.

Clínicas Médicas

Las clínicas médicas de la Institución, brindan servicios de medicina general y odontología a los trabajadores del INGUAT, la atención se brinda a los trabajadores del edificio central, Castillo de San Felipe de Lara y al personal de las delegaciones.

En el 2020:

- Se brindó apoyo y seguimiento a reclamos del seguro de los trabajadores del personal permanente bajo el renglón 011 “Personal Permanente” en gastos médicos, seguro de vida (opcional) y accidentes por comisión, así como acompañamiento en referencias con otros médicos que integran la red de atención y el trámite de pago del seguro de los meses de enero a diciembre.
- Se realizó la coordinación de entrega de 16 *Assist Card* (Asistencia de Viajes) para comisión oficial al extranjero al personal 011 y 022 de la institución.
- De enero a diciembre se realizaron las siguientes jornadas:
 - **Médicas:** una jornada de cáncer cervicouterino, una jornada de cáncer de mama, una jornada de hábitos nutricionales en mujeres en edad fértil y una jornada de vacunación contra la influenza.
 - **Odontológicas:** una jornada de cuidados y prevención de alteraciones en los labios y una jornada de detección de placa bacteriana.
- Se atendieron 1,555 consultas en medicina general siendo éstos 54.04% de pacientes femeninos y 45.96% de pacientes género masculinos; y 428 en odontología, siendo el 42.46% pacientes masculinos y el 57.54% femeninos; además de consultas realizadas durante las diversas jornadas en el edificio central.
- Se mantuvo la actualización de datos en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- de personal de nuevo ingreso en la institución, tanto en el edificio central como en las delegaciones departamentales, permitiendo de esta manera seguir adheridos al sistema electrónico del IGSS para agilizar el servicio a los afiliados.
- Se proporcionaron 117 certificados de trabajo para asistir al IGSS y se emitieron los formularios de actualización para el personal de nuevo ingreso.
- Se realizaron cuatro inventarios de medicamentos en las clínicas médicas para verificar las existencias y consumo de los mismos.
- Se elaboraron cuatro inventarios de botiquín, durante el año.
- Se realizó la compra de equipo para uso de la clínica odontológica (ultrasonido dental), para la atención de los pacientes.
- Derivado de la pandemia de la COVID-19, fue necesario adecuar el presupuesto asignado para realizar la compra de mascarillas para el personal del INGUAT, equipo médico de protección el cual incluye guantes de látex o de origen sintético (nitrilo, vinilo, PVC, etc.) y termómetros infrarrojos.
- Para la atención odontológica se tomaron las medidas preventivas necesarias abasteciendo de los materiales a usar por la profesional en odontología, entre los

cuales están: kit de aislamiento con dique de goma, gorros, batas desechables, cubrezapatos y película protectora dental desechable.

- Se realizaron campañas de información sobre la COVID-19, socializando afiches con información en los elevadores, comedores, baños sobre desinfección y como evitar el contagio; correos masivos, indicando los síntomas y sugiriendo la visita al médico para un criterio clínico y charlas informativas por niveles como un recordatorio de las medidas preventivas a seguir, al personal de la Institución.
- Socialización de medidas de prevención para el personal del INGUAT por medio de afiches visibles en lugares de mayor tránsito de personas e infografías enviadas por correo electrónico.
- Se realizaron y actualizaron tres protocolos para prevención de la COVID-19, de las clínicas médica y odontológica, así como el protocolo de limpieza.
- Ante la sospecha de casos positivos de la COVID-19 se hizo necesaria se realizaron pruebas de antígeno ante posibles contagios del personal que estaba laborando en la Institución.
- En la clínica médica se implementó el uso de fichas de los casos de la COVID-19, que contiene el detalle de la evolución de cada paciente, la cual es firmada por el trabajador y el jefe inmediato.
- Se realizaron las fichas médicas del personal de nuevo ingreso al INGUAT, la cual contiene un detalle actualizado de la información médica de los pacientes la cual está contenida en un archivo físico ubicado en las clínicas médicas.
- Elaboración de encuestas al personal del INGUAT para evaluar los servicios de los profesionales de las clínicas médicas.

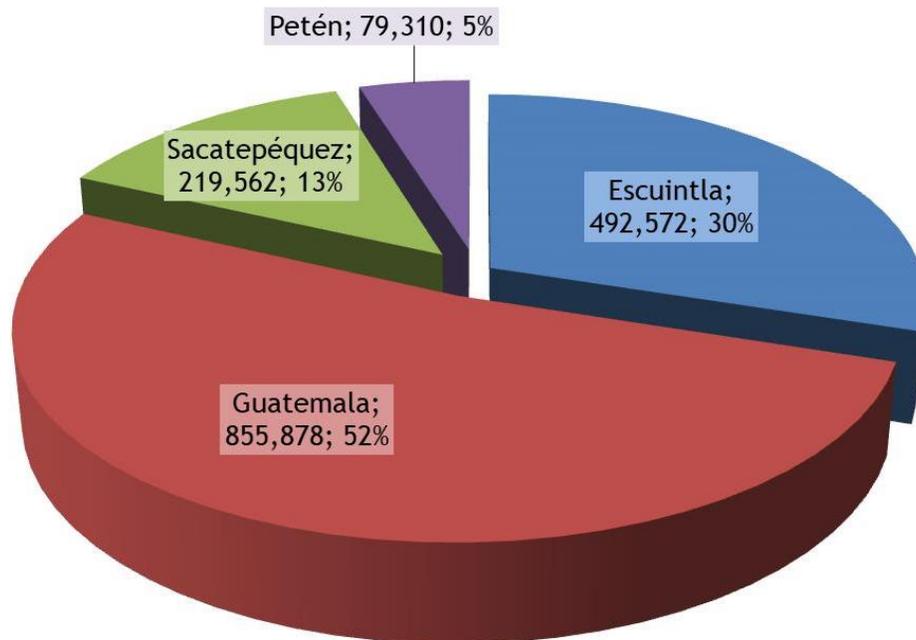
DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

Su función es la fiscalización de empresas de hospedaje. Ante la paralización de funciones en los primeros meses del 2020, a este departamento se le dificultó realizar presencias fiscales, principalmente por el cierre de operaciones en los establecimientos de hospedaje, dado que permanecieron cerrados; de tal forma que fue necesario realizar reprogramaciones de las actividades en el Plan Operativo Anual correspondiente a este ejercicio y asimismo se reprogramaron las actividades en el Plan Anual de Trabajo.

Se realizaron 48 fiscalizaciones durante los meses de enero, febrero, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, las cuales tuvieron una cobertura de uno a cuatro años, en los departamentos de: Escuintla, Guatemala, Sacatepéquez y Petén, con el objetivo de verificar el pago oportuno del impuesto del 10% sobre hospedaje. Se determinó Q 1 647 322.00 en ajustes y multas por las fiscalizaciones realizadas en cuanto al traslado del Impuesto del 10% sobre hospedaje.

Gráfica 3

Ajustes y multas determinadas por las fiscalizaciones realizadas de enero a diciembre 2020 (cifras expresadas en Quetzales)



Fuente: Base de datos del Departamento de Fiscalización al 31 de diciembre 2020

Se emitieron 55 resoluciones por ajuste de fiscalizaciones correspondientes a los años 2019 y 2020, que incluyen los ajustes y multas por un monto de Q 1 991 579.58, como se muestra a continuación:

Tabla 6

Número de Resoluciones	Descripción	Monto en Q por		Firma y/o solicitud de convenio	Nota de cobro	Envío al Dep. Jurídico
		Ajuste	Multa			
24	Resoluciones por fiscalizaciones año 2019	559,213.12	23,000.00	6	8	10
31	Resoluciones por fiscalizaciones año 2,020	1,378,366.46	31,000.00	7	23	1
55	TOTAL	1,937,579.58	54,000.00	13	31	11

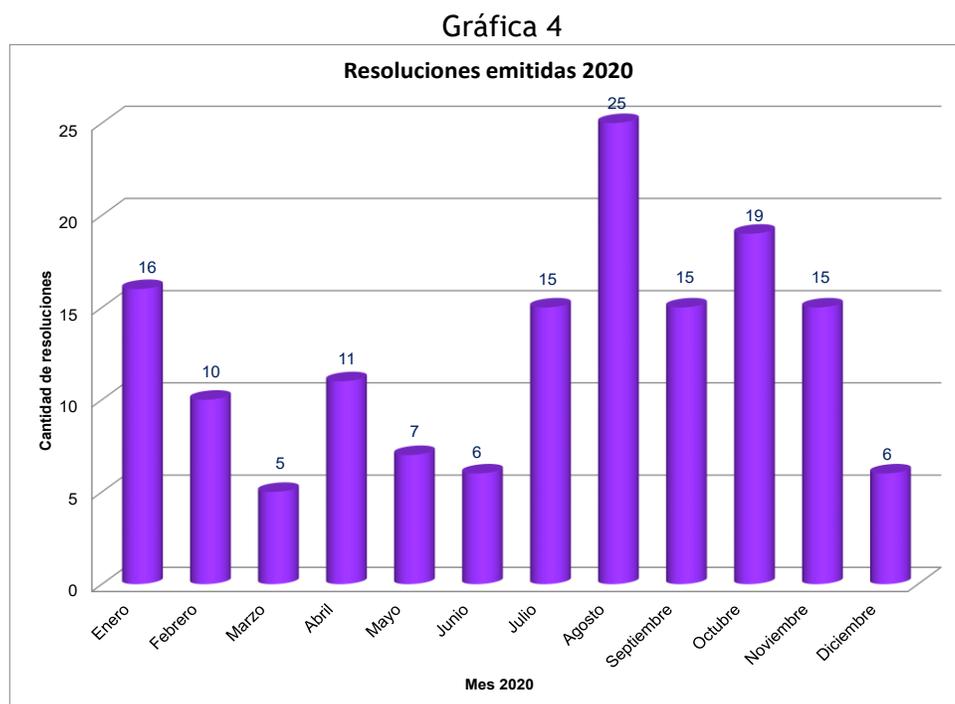
Fuente: Base de datos del Departamento de Fiscalización al 31 de diciembre 2020

Debido a la pandemia COVID-19 y al comunicado interno del 16 de marzo 2020 emitido por la Dirección General del INGUAT, se trabajó desde casa donde el personal del Departamento de Fiscalización revisó, corrigió y finalizó expedientes del año 2019, además trabajó en los expedientes de fiscalizaciones ya realizadas del 2020. También se sostuvieron reuniones virtuales de trabajo y capacitaciones con el objetivo de que el personal de este departamento se mantenga actualizado en los conocimientos tributarios. Se presentó mensualmente informes sobre el avance en el plan de trabajo del Departamento de Fiscalización a la Dirección Administrativa Financiera.

Otro resultado importante durante este año fue la actualización del Procedimiento para el Planeamiento, Ejecución, Elaboración de Informe y Resolución de la Fiscalización en Establecimientos de Hospedaje, Empresas de Líneas Aéreas y Marítimas, aprobado por Acuerdo de Dirección No. 367-2020-DG.

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el 2020 pese a ser un año atípico por la pandemia COVID-19, se atendió un total de 150 solicitudes de acceso a la información pública, las cuales fueron resueltas con el apoyo de las direcciones, departamentos, secciones y unidades del INGUAT a través de resoluciones en los términos que establece la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No.57-2008. A continuación se presenta una gráfica con el número de resoluciones notificadas mensualmente:



Fuente: Unidad de Acceso a la Información Pública, enero 2021.

Como otro punto, se actualizó de forma mensual el portal de transparencia del INGUAT, que contiene toda la información pública de oficio de forma eficaz y de fácil acceso para el público usuario.

Le Ley de Acceso a la Información Pública obliga a presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe correspondiente al año anterior. En cumplimiento a la ley, el INGUAT presentó

satisfactoriamente el Informe Anual 2019 al Procurador de los Derechos Humanos en el plazo y términos establecido.



AUDITORÍA INTERNA

Resumen de las principales actividades del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio fiscal 2020 realizadas por la Auditoría Interna del INGUAT, las cuales fueron desarrolladas con base a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT- y Normas Generales de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas así como; la normativa y la legislación vigente de la Institución y demás regulaciones aplicables.

Es importante indicar que las actividades realizadas fueron programadas en el Plan Anual de Auditoría -PAA- para el ejercicio fiscal 2020, en el cual se planificaron 17 auditorías.

Durante el ejercicio fiscal 2020 se ha dado cumplimiento al Acuerdo Número A-119-2011 de la Contraloría General de Cuentas, el cual establece el uso obligatorio del Sistema SAG UDAI para las Unidades de Auditoría Interna, a través del cual se lleva a cabo desde la planificación hasta la comunicación de resultados, dicho plan fue aprobado por la Dirección General de -INGUAT-, mediante Resolución No. 047-2020-DG, de fecha 06 de enero de 2020.

Auditorías financieras

Se realizaron 13 auditorías financieras según el Plan Anual de Auditorías -PAA- de las cuales se incluyen evaluaciones a la ejecución presupuestaria, evaluación a los procesos administrativos, fondos rotativos y fondos fijos que maneja el INGUAT, revisiones a los procesos de contratación de bienes y servicios, procesos de ingresos y cuentas por cobrar.

Auditorías de cumplimiento

Se realizaron 4 auditorías de gestión según el Plan Anual de Auditoría -PAA- las cuales se enfocaron al cumplimiento de los procedimientos, metas (físicas y financieras) y Plan Operativo Anual -POA- de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico y Dirección de Mercadeo, verificación a los procesos administrativos del Departamento de Recursos Humanos, evaluación y pruebas de cumplimiento del Departamento de Fiscalización.

Exámenes especiales

Se realizaron 2 exámenes especiales los cuales están fuera de la programación del Plan Anual de Auditoría -PAA-, en las que se incluye el Control Financiero Administrativo en la toma de posesión de las autoridades del INGUAT 2020 y opinión sobre la fiscalización efectuada al establecimiento de hospedaje denominado “Restaurante y Hotel Los Conacastes”.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Su función principal es asesorar en materia legal a la Dirección General, Subdirección General, direcciones y departamentos, que conforman la estructura organizacional del INGUAT y formular las propuestas legales para la toma de decisiones.

Actividades realizadas durante el año 2020:

- Se participó en 86 reuniones y/o evacuación de consultas, asesorando en temas legales al Director General y Subdirector General.
- Se facilitaron 81 asesorías en temas legales a las direcciones y departamentos del INGUAT, mediante reuniones de trabajo, análisis jurídicos, evacuar consultas y dictámenes legales, sobre asuntos de interés para esta institución.
- Se asesoró a:
 - Mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.
 - Mesas de trabajo para la redacción de anteproyectos de leyes y reglamentos con el Despacho Superior, direcciones y departamentos del INGUAT.
- Se elaboraron:
 - 314 contratos administrativos, entre los que destacan de arrendamiento, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, derivados de compra directa, de eventos de cotización y licitación.
 - 355 resoluciones de aprobación y rescisión de contratos.
 - 31 actas de legalizaciones de firmas y documentos oficiales a solicitud.
 - 40 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud.
 - 427 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan el Departamento de Fomento Turístico.
 - 589 resoluciones derivados de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico, para firma del Director General.
- Se realizaron:
 - 386 revisiones de proyectos de Acuerdos de Dirección General.
 - 11 revisiones de proyectos de convenios de cooperación interinstitucional.
 - Siete procuraciones y seguimientos a procesos penales en los que INGUAT interviene.

- Cuatro intervenciones por orden de juez competente ante establecimientos de hospedaje de diferentes municipios de la república
- Se emitieron 70 opiniones jurídicas y dictámenes legales solicitados por los despachos superiores, direcciones, departamentos y secciones de la institución.
- Se elaboraron y presentaron 180 demandas y/o denuncias en asuntos litigiosos del INGUAT.
- Se dio seguimiento a 327 procesos judiciales, entre los que se incluye evacuación de audiencias, elaboración y presentación de memoriales y procuración de casos.
- Se atendieron:
 - 46 solicitudes de exoneración de impuesto de salida vía aérea, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.
 - 140 solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.
- Se llevaron a cabo 63 revisiones a proyectos de Bases de Cotización y/o Licitación y a Bases de Cotización y/o Licitación definitivas.
- Se dieron 353 avisos de elaboración de contratos a la Unidad de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.
- Se alimentaron cuatro bases de datos: de contratos para enviar mensualmente a la Unidad de Información Pública, base de contratos con información completa de las personas y entidades con quienes el INGUAT suscribe contratos, base de datos de los procesos administrativos y judiciales, y base de datos con registro, seguimiento y datos específicos de los dictámenes y resoluciones.
- Se renovaron cinco marcas a nombre del INGUAT, trámite dentro del cual se hizo la procuración respectiva.
- Se realizaron seis comisiones de trabajo al interior de la República.
- Se tramitaron y diligenciaron 15 recursos de revocatoria y reposición y ocho solicitudes interpuestos en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.

Balance General del ejercicio fiscal 2020



GOBIERNO de GUATEMALA
REPUBLICA DE GUATEMALA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO



Instituto Guatemalteco de Turismo

SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Balance General
Balance General
INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)
Expresado en Quetzales

PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 10/02/2021
HORA : 6:11.08

EJERCICIO: 2020		A 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	
ACTIVO		PASIVO	
1000	ACTIVO	2000	PASIVO
1100	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)	2100	PASIVO CORRIENTE
1110	ACTIVO DISPONIBLE	2110	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1112	Bancos 23,787,249.23	2113	Gastos del Personal a Pagar 606,741.70
Total de	ACTIVO DISPONIBLE 23,787,249.23	2116	Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo 16,881.00
1120	INVERSIONES FINANCIERAS	Total de	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO 623,622.70
1121	Inversiones Temporales 10,000,000.00	2150	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA
Total de	INVERSIONES FINANCIERAS 10,000,000.00	2151	Fondos de Terceros 2,767,319.39
1130	ACTIVO EXIGIBLE	Total de	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA 2,767,319.39
1131	Cuentas a Cobrar a Corto Plazo 247,252.91	Total	PASIVO CORRIENTE 3,390,942.09
Total de	ACTIVO EXIGIBLE 247,252.91	2200	PASIVO NO CORRIENTE
Total de	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE) 34,034,502.14	2210	CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1200	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	2211	Cuentas Comerciales a Pagar a Largo 114,839.29
1220	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO PLAZO	Total de	CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO 114,839.29
1222	Documentos a Cobrar a Largo Plazo 12,393,906.97	Total	PASIVO NO CORRIENTE 114,839.29
Total de	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO 12,393,906.97	Total	PASIVO 3,505,781.38
1230	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	3000	PATRIMONIO
1231	Propiedad y Planta en Operación 8,297,386.50	3200	PATRIMONIO INSTITUCIONAL
1232	Maquinaria y Equipo 53,418,749.43	3210	CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL
1233	Tierras y Terrenos 32,628,319.05	3211	Patrimonio Institucional 3,384,769.58
1235	Equipo Militar y de Seguridad 180,655.00	3212	Resultado del Ejercicio -26,041,824.38
1237	Otros Activos Fijos 4,501,592.79	3212	Resultados Acumulados de los Ejercicios 89,763,963.56
2271	Depreciaciones Acumuladas -51,095,184.62	3215	Supervit por Revaluación de Activos 23,747,637.12
Total de	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO) 47,931,918.15	Total de	CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL 90,854,545.88
Total de	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO) 60,325,825.12	Total	PATRIMONIO INSTITUCIONAL 90,854,545.88
		Total	PATRIMONIO 90,854,545.88

SUMA ACTIVO

94,360,327.26

SUMA PASIVO Y PATRIMONIO

94,360,327.26

Lic. EREDY JOVANY PACAY XOL
Jefe de la Sección de Contabilidad

Lcda. SIOMARA INDIRA MAZARIEGOS ALVIZURES
Jefe del Departamento Financiero

Lic. JILIO HERNAN OLIVA JUAREZ
Director Administrativo Financiero

MYNOR ARTURO CORDON LEMUS
Director General

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

www.inguat.gob.gt

siguenos en:
#inguat #inguatguatemala #inguatgob #comunicacioninguat

Estado de resultados del ejercicio fiscal 2020



INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL

Contabilidad - Reportes - Estado de resultados
Estado de Resultados

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)

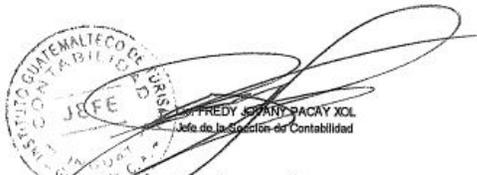
Expresado en Quetzales

PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 10/02/2021
HORA : 6:20:31
REPORTE: R00801028.rp

EJERCICIO 2020 DEL 01 DE ENERO AL 31/12/2020

CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA	MONTO
5000	INGRESOS	94,375,206.78
5100	INGRESOS CORRIENTES	94,375,206.78
5110	INGRESOS TRIBUTARIOS	54,560,074.04
5112	Impuestos Indirectos	54,560,074.04
5120	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	1,962,829.17
5124	Arrendamiento de Edificios, Equipos e Instalaciones	351,398.62
5129	Otros Ingresos no Tributarios	1,611,430.55
5140	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	1,119,276.87
5142	Venta de Servicios	1,119,276.87
5160	INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	1,997,922.87
5161	Intereses	1,997,922.87
5170	TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	34,735,104.13
5172	Transferencias Corrientes del Sector Público	34,735,104.13
6000	GASTOS	120,417,031.16
6100	GASTOS CORRIENTES	120,417,031.16
6110	GASTOS DE CONSUMO	113,280,918.73
6111	Remuneraciones	79,574,599.52
6112	Bienes y Servicios	30,879,982.45
6113	Depreciación y Amortización	2,826,333.76
6120	INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	3,613,544.16
6123	Derechos sobre Bienes Intangibles	597,297.17
6124	Otros Alquileres	3,016,246.99
6140	OTRAS PERDIDAS Y/O DESINCORPORACION	38,384.75
6142	Otras Pérdidas	38,384.75
6150	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS	2,303,232.52
6151	Transferencias Otorgadas al Sector Privado	32,000.00
6152	Transferencias Otorgadas al Sector Público	713,070.60
6153	Transferencias Otorgadas al Sector Externo	1,558,161.92
6160	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	1,180,954.00
6162	Transferencias de Capital al Sector Público	1,180,954.00

RESULTADO DEL EJERCICIO -26,041,824.38

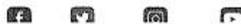

FREDY ESPINO PACAY XOL
Jefe de la Dirección de Contabilidad


JULIO HERNÁN OLIVA JUÁREZ
Director Administrativo Financiero


Lidia SICMAR INDIRA MAZARIEGOS ALVIZURES
Jefa del Departamento Financiero


MYNOR ARTURO CORDON LEMUS
Director General

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



Estado de flujo de efectivo del ejercicio fiscal 2020



INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
INGUAT
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR EL PERIODO DEL UNO DE ENERO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE
AÑO FISCAL 2,020
(expresado en Quetzales)

Resultado del periodo al 31 de diciembre 2,020				-26,041,824.38
(+) Cargo a depreciaciones				2,826,333.76
= SUBTOTAL				-23,215,490.62
+ Variaciones cuentas Activo Corriente, Activo no Corriente (LP) y Pasivo Corriente (capital de trabajo)				
(+) Disminución neta en Cuentas a Cobrar a Corto Plazo		9,747,358.59		
(-) Aumento neto en Documentos a Cobrar a Largo Plazo		-12,393,906.97		
(-) Disminución neta en Fondos de Terceros		-8,045,988.69		
(-) Disminución neta en Cuentas a Pagar a Corto Plazo		-449,821.47		
(+) Variación neta en el superávit		5,223,490.91	-5,918,867.63	
RECURSOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN				-29,134,358.25
(-) EFECTIVO APLICADO A:				
Aumento de Activos no Corrientes (adiciones 2020)				
(-) Maquinaria y Equipo	-288,725.84			
(-) Otros Activos Fijos	-66,907.00	-355,632.84	-355,632.84	
OPERACIÓN ESPECIAL QUE NO REQUIERE EFECTIVO				
(-) Disminución depreciación acumulada por bajas de bienes	-696,523.81			
(+) Baja de bienes Propiedad, Planta y Equipo	696,523.81	0.00	0.00	
(=) EFECTIVO NETO PROVISTO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN E INVERSIÓN				-29,489,991.09
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO				63,277,240.32
EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO				33,787,249.23
SALDO EN BANCOS AL 31 DE DICIEMBRE 2,020				33,787,249.23

Lic. FREDY JOVANY PACAY XOL
Jefe de la Sección de Contabilidad

Lcda. SIOMARA INDIRA MAZARIEGOS ALVIZURES
Jefe del Departamento Financiero

Lic. JULIO HERNAN OLIVA JUAREZ
Director Administrativo Financiero

MYNOR ARTURO CORDON LEMUS
Director General

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



Directorio

Sr. Mynor Arturo Cordón Lemus
Director General

Lic. Elmer Hernández Hernández
Subdirector General

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
Director Administrativo Financiero

Lic. Gerberth Enrique Lederer Lemus
Director(a) de Mercadeo

Licda. Ana Guadalupe Diéguez Solano
Directora de Desarrollo del Producto Turístico