



GUATEMALA
#AWORLDTOEXPLORE

Red
Route

@visitguatemala_   

2024

Memoria

de *labores*





Harris Whitbeck
Director General

MSc. Glenda Patricia Girón Morán de de León
Subdirectora General

Lic. Heinz Adolfo Steiger Abiche
Director Administrativo Financiero

Lcda. Luisa Fernanda Rodríguez Quiroa
Directora de Mercadeo

Ph. D. Erzi Marleni Espinoza Flores
Directora de Desarrollo del Producto Turístico

Fotografías e imágenes
Inguat

Guatemala, 2025

Se permite la reproducción total o parcial de este documento, siempre que no se alteren los contenidos ni los créditos de autoría y edición.

2024

Memoria de *labores*



Instituto Guatemalteco de Turismo

Instituto Guatemalteco de Turismo

7a. Avenida 1-17 Zona 4, Centro Cívico, Guatemala Centro América
2290 - 2800

Guatemala de la Asunción, febrero de 2025

Contenido

Introducción

11

Capítulo I



Capítulo II

Generalidades 14

I. Datos Generales 15

II. Visión, Misión, Valores y Principios 16



Capítulo II

Resumen datos 2024 20

Capítulo III

Principales logros 2024 24

Dirección General 24

Dirección de Desarrollo del Producto Turístico 30

Departamento de Planeamiento Turístico	30
Unidad de Supervisión de Proyectos	31
Estudios y Proyectos	31
Patrimonio Cultural	33
Patrimonio Natural	37
Señalización Turística	38
Unidad de Diseño	38
Departamento de Fomento Turístico	41
Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística	44
Sección de Formación Turística	44
Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos	44
Oficinas Regionales y Subregionales	45
Centro de Documentación e Información Turística -CEDITUR-	56
Unidad de Competitividad	56
Unidad de Cooperación Internacional	57
Unidad de Innovación	58
Dirección de Mercadeo	60
Departamento de Promoción y Publicidad	60
Departamento de Operación y Comercialización	75
Departamento de Investigación y Análisis de Mercados	82
Departamento de Asistencia Turística	85
Dirección Administrativa Financiera	89
Departamento Administrativo	89
Departamento Financiero	92
Departamento de Recursos Humanos	95
Departamento de Tecnología de Información	97
Departamento de Fiscalización	100
Unidad de Planificación	101
Unidad de Información Pública -UIP-	103
Auditoría Interna	105
Departamento Jurídico	106
Oficina de Transparencia y Probidad	108
Siglas y Acrónimos	112



Carta de la máxima autoridad

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

El INGUAT, presenta la Memoria de Labores correspondiente al ejercicio fiscal 2024, la cual se sustenta en la Política General de Gobierno -PGG- 2024-2028 del señor presidente de la República, doctor Bernardo Arévalo de León.

Desde que asumí el cargo de director general en enero de 2024 y con un equipo de trabajo técnico, coordinado y comprometido para buscar la excelencia del INGUAT, se ha recuperado el liderazgo de Guatemala y de la entidad en instancias nacionales e internacionales. Ha sido un periodo lleno de iniciativas orientadas a fortalecer la posición de Guatemala como destino turístico, con el propósito de sumar al desarrollo del sector y resaltar la riqueza que nos distingue en el mundo y nos hemos esforzado para que el turismo se desarrolle de forma sostenible.

Lo anterior ha permitido efectuar un trabajo técnico para conseguirlo; y se trabajó arduamente, con la Mesa Técnica de Turismo Sostenible que formó parte del Gobierno Específico de Desarrollo Económico integrada por el sector público y entidades privadas claves. Asimismo, se integraron mesas departamentales con el fin de consensuar compromisos del sector público, privado y sociedad civil, con lo cual se ha logrado relacionar conciencia del compromiso de los sectores en el desarrollo del turismo del país.

A diciembre de 2024, se tuvo 3,037,282 llegadas de visitantes no residentes con un crecimiento del 15% con respecto al 2023 e ingreso de divisas estimados en 1 mil 324 millones de dólares. Asimismo, como parte de promover el turismo interno, se alcanzó 25.7 millones de viajes, con una derrama económica estimada de Q52.6 millones y se contribuyó al desarrollo económico y social del país. Estamos superando los objetivos que nos hemos planteado, trabajamos en un ambiente de coordinación y un enfoque de transparencia.

Esta administración logró los objetivos institucionales por haber tomado como instrumento de planificación territorial, el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS- y como parte importante de gestión, se atendió la Política General de Gobierno 2024-2028.

A continuación, se presentan los resultados a cargo de las direcciones Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Administrativa Financiera y unidades administrativas que la conforman.

Harris Whitbeck





Basilica del Santo Cristo Esquipulas, Chiquimula

Introducción

La presente memoria hace una descripción de aspectos fundamentales de la labor del INGUAT, así como los avances que se han alcanzado en la actual administración. Es importante resaltar que las acciones coordinadas han sido orientadas en el marco legal de la Ley Orgánica del INGUAT, Decreto 1701 del Congreso de la República y sus reformas, a través de una gestión eficaz y eficiente enfocada en la PGG 2024-2025 que ha impulsado el señor presidente de la República, Doctor Bernardo Arévalo, el Plan Nacional de Desarrollo K´atun 2032, Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- y el Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS-2015-2025.

Guatemala es un país que posee un legado milenario que se remonta a más de 3,000 años de cultura maya, una de las civilizaciones más relevantes en la historia de la humanidad, compuesto de 22 etnias del pueblo Maya y los pueblos Xinka, Garífuna y la población no indígena. Además, por su riqueza natural este país es considerado como uno de los países megadiversos del mundo.

En el 2024, se ha promocionado la riqueza que posee Guatemala, lo cual se ha convertido en resultados importantes con el ingreso de 3,037,282 de visitantes no residentes, superando la proyección estimada a inicio de año, y de acuerdo a datos preliminares sujetos a revisión por parte del Banco de Guatemala -BANGUAT-, el ingreso de divisas para este año es de USD1,324 millones de dólares, que ha beneficiado al país.

Se reconoce que, para estos resultados, un pilar fundamental ha sido el trabajo interinstitucional, el compromiso del sector privado que se preparara con certificaciones para la atención de visitantes nacionales e internacionales y además contribuye en ampliar la oferta turística para provocar en los guatemaltecos la visitación a diferentes destinos y atractivos turísticos. En cuanto a turismo interno se estima que se registraron 25.7 millones de viajes con una derrama económica de Q52.5 millardos (datos preliminares estimados).

Esto contribuye a la generación de empleo y emprendimiento en el ámbito cultural, lo que a su vez genera oportunidades laborales y crecimiento socio económico, fortaleciendo el turismo nacional y extranjero y permite el desarrollo sostenible del país.

Este documento contiene de manera concisa, información relevante de la diversidad de acciones, en la que se detallan las metas alcanzadas durante el 2024 a cargo de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico y otras unidades administrativas que sustentan actividades de apoyo, y que también enfocaron esfuerzos al logro de los objetivos estratégicos y operativos. Otro aspecto fundamental para esta administración, es el fortalecimiento institucional, la mejora continua de los procesos, avances tecnológicos, la optimización de los recursos y la transparencia a través de una rendición de cuentas.





San Cristobal, Tonicapán

Capítulo I

Generalidades

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, 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 el desarrollo turístico y la inversión en turismo, mejora la oferta de servicios turísticos mediante la regulación y calidad de empresas ligadas directamente a la prestación de servicios turísticos, tales como establecimientos de hospedaje y agencias de viajes; realiza promoción turística del país, a través de campañas de promoción en diferentes medios, viajes de familiarización y prensa, participación en ferias, folletería, entre otros; brinda asistencia al turista y contribuye a la capacitación de profesionales en turismo.



I. Datos Generales

El 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.

Mercado de Artesanías, ubicado en 6a calle 10-95, zona 13, boulevard al Aeropuerto Internacional La Aurora.

Castillo de San Felipe de Lara, ubicado en el Municipio de Río Dulce, Izabal.

Museo de Paleontología y Arqueología Ing. Roberto Woolfolk Saravia, ubicado en Estanzuela, Zacapa.

Centro Recreativo para trabajadores del INGUAT, ubicado en Sipacate, Escuintla.

Oficinas Regionales y Subregionales, se ubican en:

- **Región Norte**, cuenta con sede en la ciudad de Cobán, con cobertura para Alta Verapaz y Baja Verapaz.
- **Región Nororiental**, cuenta con sede en Chiquimula, con cobertura para Chiquimula, Izabal, Zacapa y El Progreso.
- **Región Suroriental**, cuenta con sede en Monterrico, Taxisco Santa Rosa, con cobertura para Santa Rosa, Jutiapa y Jalapa.
- **Región Central**, cuenta con sede en la ciudad de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez, con cobertura para Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla.
- **Región Suroccidental**, cuenta con sede en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango, Totonicapán, San Marcos, Retalhuleu, Sololá y Suchitepéquez.
- **Delegado Subregional** encargado del departamento de Xela con sede de Quetzaltenango.
- **Región Noroccidente**, cuenta con sede en Huehuetenango y cobertura para Huehuetenango y Quiché.
- **Región del Petén**, cuenta con sede en la ciudad de Flores, Petén.



Mercado de Artesanías



Castillo de San Felipe de Lara, Izabal



Xela, Quetzaltenango



Cascada Los Amates, Santa Rosa

II. Visión, Misión, Valores y Principios

La visión del INGUAT, se aprobó por medio del Acuerdo de Dirección General No. 117-2023-DG del 14 de abril 2023 y la misión por medio de Acuerdo de Dirección General 068-2024-DG del 26 de febrero 2024.

Misión

Somos la autoridad superior rectora en materia de turismo en Guatemala, que facilita y articula las prioridades estratégicas sectoriales, tiende puentes y propone soluciones, que viabilicen la mejora de la experiencia turística del visitante e impulse el desarrollo social y económico de los prestadores de servicios y comunidades receptoras. Nos regimos bajo los principios de transparencia, disciplina, vocación de servicio, efectividad, equidad y pertinencia cultural.

Visión

Para el 2030, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que fomenta y promueve el desarrollo y promoción turística del país, en articulación con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo vigente, en beneficio de la población guatemalteca.

Valores



Honestidad



Responsabilidad



Respeto



Lealtad



Espíritu
Positivo

Principios

- Comportamiento laboral
- Confidencialidad
- Disciplina
- Eficiencia
- Equidad
- Imparcialidad
- Pertinencia cultural
- Probidad
- Veracidad
- Vocación de servicio







San Juan del Obispo, La Antigua Guatemala

Capítulo II

Resumen datos 2024

Con el propósito que el lector se identifique con el contenido de este documento, a continuación se presenta una tabla resumen de las contribuciones que han tenido la direcciones de Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico, Departamento de Asistencia Turística y fortalecimiento institucional, a través de la Dirección Administrativa Financiera y consecuentemente, los resultados de visitantes internacionales, que representa un aporte importante en la economía del país, en el sector privado y en las comunidades que prestan servicios turísticos en las diferentes regiones del país.



3,037,282 visitantes internacionales

(15% más que 2023)

USD 1,324.00 millones de divisas

Mercadeo Turístico	Desarrollo del Producto Turístico
<ul style="list-style-type: none">• Herramienta de inteligencia turística.• 10 campañas nacionales.• 4 campas internacionales.• 2 observatorios turísticos.• 22 ferias turísticas.• 45 cruceros.• 19 ruedas de negocios.• 23 presentaciones de destino.• 150 viajes de familiarización y prensa.• 215 presentaciones folklóricas.• 6 activaciones BTL.	<ul style="list-style-type: none">• Organismo de Inspección (calidad turística).• 14 nuevos distintivos Sello Q.• 2 nuevos distintivos Sello Q Verde.• 61 eventos apoyados para la conservación del patrimonio.• 3,962 personas capacitadas en temas turísticos.• 233 señales turísticas.• Destino Turístico Inteligente y <i>Biodiversity Check</i>.• Geoportal turístico.• Guía de inversiones en turismo.• Evaluación PMTS 2015-2025.• Apoyo a la nominación y obtención del premio “<i>Best Tourism Villages</i>” a Uaxactun y San Juan del Obispo.
Asistencia Turística	Fortalecimiento Institucional
<ul style="list-style-type: none">• 3,401 monitoreo de rutas y destinos turísticos.• 23,569 visitantes asistidos en eventualidades.• 582 gestiones de seguridad.• 3,387 atención a turistas a través del número del <i>call center</i> 1500.• 965 apoyos de seguridad, asistencia en festivales, ferias y otros.• 1,099 boletines de información.• 67,769 visitantes con información turística.	<ul style="list-style-type: none">• Proyecto de Política Pública de Desarrollo Turístico Sostenible 2025-2037.• Sistema de pago en línea.• Desarrollo de páginas web.• Modernización institucional• Formato electrónico para actualización de libros.• 14 nuevos procedimientos y 11 actualizados.• 11 cursos de capacitación del recurso humano.• 293 fiscalizaciones.• 525 presencias fiscales.• 20 charlas informativas de salud.

Fuente: INGUAT



CASITA
LA FLORES



Highland Natural Park, Quetzaltenango

Capítulo III

Principales logros 2024

Dirección General

El logro de la mejora del nivel de competitividad turística del país, es producto de la buena voluntad política de los actores involucrados y de una adecuada ejecución estratégica en materia de las capacidades y mejora en la generación de servicios directamente relacionados con el turismo; es por ello, que esta administración orienta su planificación hacia la gestión por resultados -GpR- que genere valor público a través de sus productos y subproductos.

En aspectos de modernización institucional, se trabajó en la generación de los servicios a través de plataformas que se brindan a los usuarios y, asimismo, un rol importante es la descentralización que continuamente va en mejora de las empresas turísticas que se ubican en las siete regiones turísticas del país, por medio de las Oficinas Regionales y Subregionales con una gobernanza participativa con las comunidades locales.

INGUAT 2.0 **potente, relevante y moderna**

Representa la modernización de procesos dentro de la institución para agilizarlos, uso de redes para tener mayor alcance a nuevos



Semana Santa, La Antigua Guatemala

perfiles por medios digitales. (Sistemas de la Última generación)

La visión estratégica de promoción 2024-2028 de Guatemala, es posicionar el país como uno de los tres destinos favoritos para visitar en América Latina, el país tiene todas las fortalezas para lograrlo, porque tiene todos los elementos técnicos, de cultura y biodiversidad, es un país Megadiverso, es decir, es uno de los 19 países que alojan el 80% de la biodiversidad del mundo, lo que puede explotarse para posicionar a Guatemala y que sea un destino inolvidable.

Se realizaron acciones estratégicas para el impulso del segmento de Gastronomía, Religioso y Comunitario. Guatemala se adhirió a la Red Mundial de Destinos de Turismo Religioso para contribuir a la ampliación y diversificación de la oferta turística, consolidando al país como un destino destacado para quienes buscan experiencias únicas en entornos sagrados y tradiciones y la Red Mundial de destinos

de Turismo de Cacao ofrece a los viajeros una oportunidad para explorar la historia, la cultura y el fascinante proceso de producción y transformación del cacao desde su origen.

Política Pública de Turismo Sostenible de Guatemala -PPTSG- 2025-2037

La PPTSG es un acuerdo de nación, un compromiso para el desarrollo del turismo y un instrumento de planificación estratégica de coordinación entre las diferentes instituciones públicas para contribuir al desarrollo turístico sostenible.

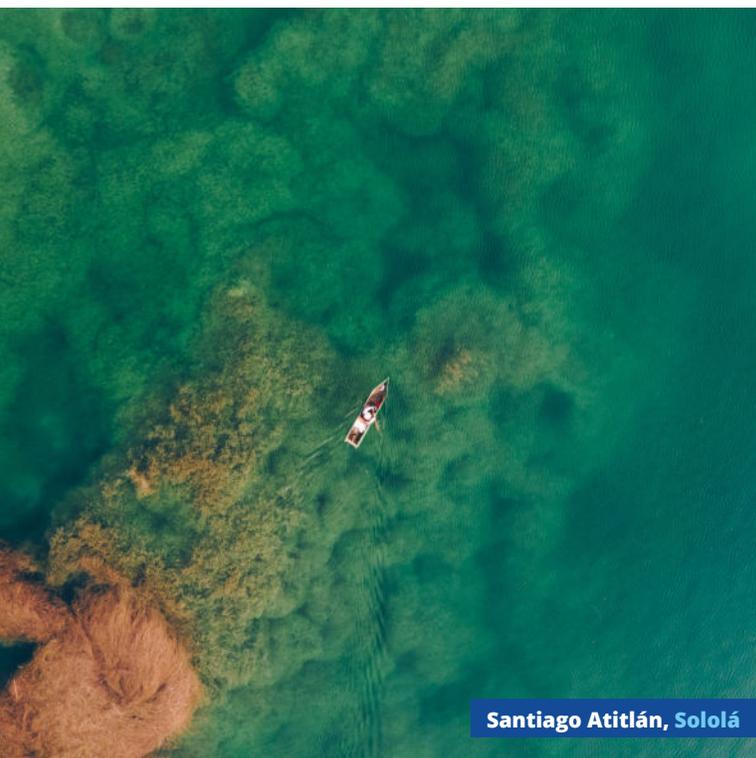
El objetivo general de esta política es desarrollar el turismo sostenible del país, a través de la generación de condiciones que incrementen la

competitividad turística y contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población.

En este año, se nombró una Comisión Multidisciplinaria conformada por enlaces del Ministerio de Economía -MINECO-, Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- y el INGUAT para la formulación de esta política. Se realizó un diagnóstico nacional para identificar la problemática, entrevistas y talleres, en los cuales se tuvo participación de actores de gobierno y municipalidades, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales -ONG- y organismos internacionales.

En el proceso de validación participaron 24 instituciones públicas, 14 entidades del sector turístico no gubernamental y 25 espacios de coordinación turística a nivel local, con la participación de 200 personas y un 84% de respuestas validando la propuesta. Además, se tuvo la oportunidad que a través del Banco Mundial se apoyará con la gestión de riesgos ante desastres en el turismo.

Posterior al taller gubernamental en octubre 2024, se socializó el borrador de política pública para sus observaciones en seguimiento al proceso de aprobación respectivo. El 22 de este mismo mes, la Comisión Multidisciplinaria presentó el Proyecto de PPTSG 2025-2037, y con base a ello, se obtuvieron las opiniones técnicas y opiniones jurídicas favorables de las 15 instituciones responsables de la implementación de la política pública, llegando hasta la fase de aprobación por parte de las autoridades de Gobierno.



Santiago Atitlán, Sololá

El INGUAT, en su calidad de autoridad superior en materia de turismo, coordinará la implementación de la política pública, bajo la rectoría del MINECO; para ello, se deberá llevar a cabo el debido proceso de socialización y capacitación dirigido a las instituciones públicas corresponsables, el sector turístico no gubernamental y otros actores relacionados, con el objetivo de establecer los mecanismos de coordinación que deberán emplearse para alcanzar los resultados planteados. Para el 2025 se espera que la política sea aprobada por Acuerdo Gubernativo, tomando como principio que la misma cumple con la metodología que establece la Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- para la formulación de políticas públicas.

Mesa Técnica de Turismo Sostenible Multisectorial del Gabinete Específico de Desarrollo Económico -GABECO-

GABECO es un espacio de coordinación interinstitucional al más alto nivel del Organismo Ejecutivo, integrado por ministerios, secretarías e instituciones públicas; en este espacio el INGUAT coordinó la Mesa de Turismo Sostenible Multisectorial con la articulación de esfuerzos en el marco del Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, particularmente de las prioridades, metas, resultados y lineamientos contenidos en el capítulo "Riqueza para todas y todos", cuyo resultado es generar valor público. Además de impulsar acciones estratégicas y de coordinación interinstitucional para el efectivo cumplimiento de la PGG 2024-2028.

Laguna Lachuá, Alta Verapaz





La Dirección General del INGUAT, sostuvo reuniones técnicas con las Instituciones corresponsables, Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, MCD, Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB-, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-, Ministerio de Gobernación -MINGOB-, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-, CONAP, Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- y la secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Además, se contó con invitados como el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-, Dirección General de Aeronáutica Civil -DCAG-, sector privado, entre otros.

Durante este año, se sostuvieron reuniones al más alto nivel con las entidades corresponsables y a solicitud de GABECO, se atendieron convocatorias y presentaciones en las reuniones programadas por la vicepresidencia de la

República, realizadas en el Palacio Nacional de la Cultura.

Desde el enfoque sectorial este año se coordinó el Comité Ejecutivo y el Comité de Mercadeo, para articular y ejecutar acciones en apoyo técnico a la Mesa Técnica de Turismo Sostenible Multisectorial.

Al cierre del ejercicio fiscal 2024 se emitieron informes de avances de esta mesa, a la Secretaría de Coordinación del MINECO, en el proceso de las acciones estratégicas y específicas con un resultado promedio de 87%.

Evaluación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-

Como parte del proceso de fortalecimiento de los instrumentos de planificación, el INGUAT y

la ONU Turismo firmaron un acuerdo para llevar a cabo la evaluación del PMTS. Expertos de este organismo internacional designó a una misión técnica y llevaron a cabo reuniones técnicas con actores claves del sector público y privado, complementando con entrevistas realizadas a los segmentos turísticos de aventura, bodas y lunas de miel, naturaleza y representantes de pueblos indígenas. El resultado de esta evaluación permitirá contar con elementos para actualizar este plan.

Con la evaluación de resultados, un análisis cualitativo y cuantitativo sobre la implementación del PMTS, este organismo brindó una serie de recomendaciones, que serán tomadas en cuenta para abordar con mayor énfasis los temas de sostenibilidad, competitividad, entre otros. La futura actualización del PMTS permitirá implementar este instrumento de manera más eficaz y eficiente en pro de la atracción de inversiones y el desarrollo turístico sostenible para Guatemala.



Participación del INGUAT a nivel nacional e internacional

- Se ratificó la adhesión del INGUAT a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA- y Organización Mundo Maya -OMM-, que lo acredita como miembro activo a nivel internacional.
- 78 Asamblea General de las Naciones Unidas, 16 de abril 2024, donde se abordaron temas importantes sobre el turismo comunitario y sostenible en Guatemala. Se busca impulsar el turismo sostenible como motor de desarrollo económico en las comunidades, quienes esperan a los turistas para vivir experiencias únicas y forjar lazos duraderos.
- Tarde Cultural del Centro Cívico, agosto. La subdirectora General del INGUAT, Lcda. Patricia Girón Morán de León, participó en esta actividad, en la que se suscribió la Carta de Entendimiento Interinstitucional del Centro Cívico 13, destinada a la recuperación de los espacios públicos y fomento de actividades culturales y recreativas de dicha zona.
- 1er Congreso de Infraestructura: Aeropuertos eje del desarrollo inclusivo. Realizado el 18 de junio, en la ciudad de Guatemala, en donde el director General del INGUAT, Harris Whitbeck, indicó las oportunidades para el sector turístico guatemalteco al mejorar la infraestructura aeroportuaria.



- Participación en el Día Mundial del Turismo, Turismo y Paz, en Tbilisi, Georgia, donde el director General del INGUAT, Harris Whitbeck, disertó sobre el modelo transformador del turismo comunitario que conecta a los viajeros con experiencias auténticas y que empodera a nuestras comunidades.
- *Volcano Innovation Summit 2024*, el 31 de agosto al 2 de septiembre, en la Antigua Guatemala. El director General del INGUAT, Harris Whitbeck, conversó con la periodista italiana Valentina Lo Surdo sobre el futuro del turismo local.
- *International Air Transport Association -IATA- Aviation Day*, 18 de noviembre, donde se compartió la perspectiva sobre los retos y oportunidades del sector turístico y aéreo en Guatemala.
- *Foro para la Mejora de la Conectividad Aérea*, organizado por el INGUAT y la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica -CATA-, enfocado en fortalecer el transporte aéreo en la región, celebrado este día en el marco del Día de la Aviación.





Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

Esta dirección tiene a su cargo fortalecer el desarrollo y fomento de la actividad turística en Guatemala, a través de la ejecución de planes o proyectos estratégicos que promuevan el ordenamiento territorial, la conservación del patrimonio, inversión, calidad y la competitividad turística.

Se participó en la 80ª Reunión de la Comisión Regional de la OMM, en San Pedro, Belice, los cinco países miembros trabajaron en una estrategia conjunta para desarrollar productos turísticos y fortalecer el posicionamiento de la región a través de una oferta multidestino.

Departamento de Planeamiento Turístico

Asesora, coordina, planifica y organiza la elaboración de estudios y ejecución de proyectos o iniciativas relacionadas a la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, y atractivos turísticos priorizados en el PMTS 2015-2025. Se realizaron los proyectos siguientes:

- **Oficina de atención al turista en el Aeropuerto Internacional la Aurora:** remodelación con un espacio moderno, cómodo funcional y de calidad que refleja la hospitalidad del país y permite asegurar una atención más eficiente y personalizada al turista, con pantalla gigante para “display institucional”, sillones con conectores de electricidad, para el descanso y piso tipo madera.
- **Parque Castillo de San Felipe de Lara:** losa de concreto en el área de artesanías.



Unidad de Supervisión de Proyectos

Trabajos de mantenimiento y reparación en el Centro Recreativo para los Trabajadores del INGUAT -CRI- ubicado en Sipacate, municipio de La Gomera, departamento de Escuintla; se colocaron cubiertas de hoja de guano y estructura portante en la garita de control, dos búngalos y mirador en pasarela, contribuyendo a crear un ambiente cómodo y funcional enfocado en el bienestar del personal.

Estudios y Proyectos

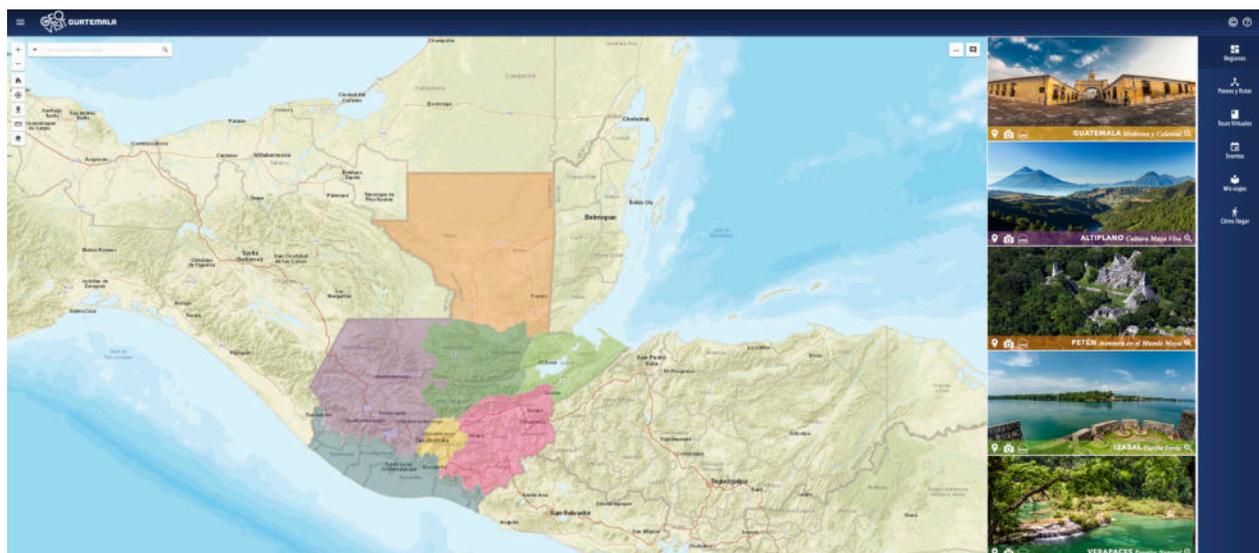
Geoportal turístico: es un servidor de mapas de contenido turístico del INGUAT, que se administra, a través de una base de datos geográfica; con recursos turísticos recomendables (naturales y culturales), empresas turísticas (hoteles, agencias de viajes y escuelas de español) y otros servicios conexos (restaurantes, gasolineras,

ATM, hospitales, bomberos, policía, internet, etc.), publicados sobre una serie de mapas interactivos en internet. Se levantó un total de 200 geodatos, en el programa para la captura de datos en campo, con el apoyo de las Oficinas Regionales y Subregionales, totalizando 12,764 datos ingresados en el geoportal.

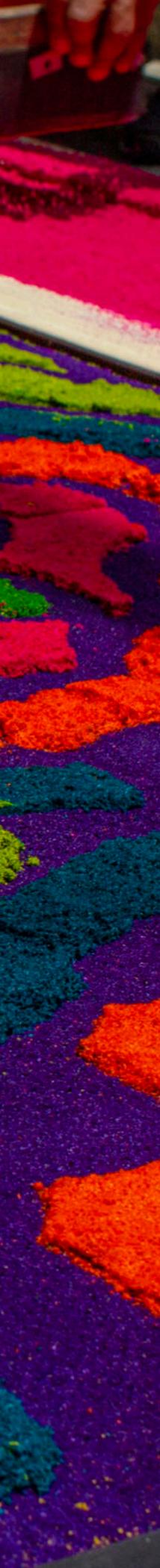
Programa “Arte y Turismo un País con Más Color”, se elaboraron 244 murales a nivel nacional, para contribuir a resaltar la cultura local y un ambiente de arte y color, que les dio oportunidad a artistas nacionales para plasmar su arte en los murales.

Se concluyó la actualización del Directorio de Museos, disponible para su descarga y consulta en la página institucional, a través del link: <https://inguat.gob.gt/documentos/directorio-de-museos.html>, la actualización se realizó con el apoyo de las Oficinas Regionales y Subregionales.

Se actualizaron los mapas guías turísticos de los departamentos de Santa Rosa y Sololá, con su respectivo casco urbano, textos y fotografías, disponible para su consulta en el sitio web <https://www.geovisitguatemala.gt/>.







Patrimonio Cultural

Se llevaron a cabo 61 actividades de patrimonio cultural, desglosadas en siete regiones turísticas (Guatemala, Moderna y Colonial; Altiplano, Cultura Maya Viva; Pacífico, Mágico y Diverso; Petén, Aventura en el Mundo Maya; Las Verapaces, Paraíso Natural; Izabal, Un Caribe Verde; y Oriente, Místico y Natural) y por producto/segmento turístico (cultural, religioso, gastronómico, turismo rural y comunitario), de la siguiente manera:

Alfombras de Semana Santa: se elaboraron nueve alfombras de aserrín pintado en la ciudad de Guatemala y en el interior del país, beneficiando a 775 personas:

Tres en la ciudad de Guatemala:

- Frente instalaciones del INGUAT, de 20 metros de largo por dos de ancho, para la procesión del quinto domingo para la Cuasi parroquia de la Guardia de Honor.
- Palacio Nacional de la Cultura, de siete metros de largo por dos metros de ancho.
- En el Portal de la Sexta, de cuatro metros de largo por 2.5 metros de ancho.

Seis en el Interior del país, por medio de diversos talleres:

- En la Antigua Guatemala (Palacio de los Capitanes, El Calvario y San Pedro Las Huertas), en Quetzaltenango (el Templo de la Transfiguración y oficina Regional del INGUAT), en Huehuetenango (10 metros de largo por 2 de ancho) y en el atrio de la iglesia de Panajachel, Sololá.

Apoyo en actividades culturales: 30 eventos culturales y 20,572 personas beneficiadas, entre los que se citan:

Semana Santa:

- Celebración de “El Día del Cucurucho” realizado en el Arco de Correos, donde se brindó apoyo con mobiliario y equipo.
- Decoración floral para la oficina Regional del INGUAT, ubicada en Quetzaltenango y Antigua Guatemala en el marco de las actividades de Cuaresma y Semana Santa.

Ferias Patronales y Titulares: en estos eventos se brindó apoyo con juegos pirotécnicos:

- Feria Titular en honor al Santo Patrono San José, en San José Chacayá, Sololá.
- Feria Titular en honor a San Juan Bautista, en el municipio de San Juan Atitán.
- Feria Patronal de Panajachel.
- Fiestas Patronales en honor a San Andrés en el Caserío Cruz Regional, Cuilco, Huehuetenango.

Actividades Culturales:

- Conmemoración de los 500 años de fundación de Tecpán, Chimaltenango, con mobiliario y equipo.
- Fiestas Julias en Huehuetenango con juegos pirotécnicos.
- Festival de Turismo de Sacatepéquez con mobiliario.
- Festival Nacional de Danzas Tradicionales y Ancestrales en Pareja en Petén con decoración floral.

- Ceremonial de la Pa'ch en San Marcos con materiales, transporte y juegos pirotécnicos para las actividades.
- Fiestas de Independencia en Retalhuleu con juegos pirotécnicos.
- Primer Congreso de Turismo Religioso.
- Festival del Centro Histórico con transporte, alimentación, juegos pirotécnicos y mobiliario.
- Barriletes gigantes en Santiago Sacatepéquez, compra de materiales para su elaboración.
- 14 cofradías de Santo Tomás, Chichicastenango, compra de 5,000 bombas de trueno.

Compra y entrega de trajes artesanales:

- Traje regional de Nebaj, Quiché para el MINEX.
- 20 trajes del Baile del Torito para Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.
- Seis trajes de morería para el marco de la Feria Titular de Santo Tomás, Chichicastenango.
- Trajes garífunas para Orquesta de Percusión Garífuna en Livingston, Izabal.

Apoyo a eventos gastronómicos: 22 eventos gastronómicos donde se beneficiaron a 12,206 personas.

Mobiliario para:

- Il Festival de la Miel, en San Pedro Yepocapa, Chimaltenango.
- Festival de Cuaresma y Semana Santa en Mazatenango y Retalhuleu.
- Festival Gastronómico del Pepián en San Juan Del Obispo.
- Festival de la Chicha y el Tayuyo en Sacatepéquez.

- Festival Gastronómico de Chimaltenango.
- Festival Gastronómico del Xikinche'y del Totoposte en San Andrés, Petén.
- Festival del Pepián, Sacatepéquez.
- III Festival de la barbacoa en Poptún, Petén.
- Festival del Atol de Elote en Sacatepéquez.

Enhiladera de Mayo en Flores, Petén.

Mobiliario y equipo para:

- Il Festival Gastronómico El Chalkum en Dolores, Petén.
- Día Mundial del Cacao, en Sacatepéquez.
- Festival Gastronómico de Petén.
- Festival Gastronómico de la Tortilla.
- 2do. Certamen Tak'alik Ab'aj.
- Equipo para el evento denominado Paseo Cultural Shecano en San Marcos.
- Reconocimientos y mobiliario para el Festival Gastronómico de Sacatepéquez.
- Alimentación para el Festival Gastronómico de Salcajá, Quetzaltenango.
- Reconocimientos y mobiliario y equipo para el Festival Gastronómico de Sacatepéquez.
- Feria Alimentaria de Guatemala, se brindó reconocimientos, hospedaje, alimentación y boletos aéreos.

Impresiones y mobiliario para:

- Festival Gastronómico Guatemálica, Retalhuleu.
- Festival Gastronómico de Santa Cruz, Alta Verapaz.

Asimismo, se elaboraron las guías turísticas de actividades de Semana Santa "El Pregón", de los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez (Antigua Guatemala), Alta Verapaz, Quetzaltenango y Totonicapán, disponibles en el portal institucional <https://inguat.gob.gt/descargas-inguat-guatemala/153-el-pregon.html>.





ESTOFADO



Volcán de Pacaya, Escuintla

Patrimonio Natural

Con el objetivo de fomentar la conservación y puesta en valor turístico del patrimonio natural, se participó en reuniones de alto nivel y en diferentes mesas técnicas:

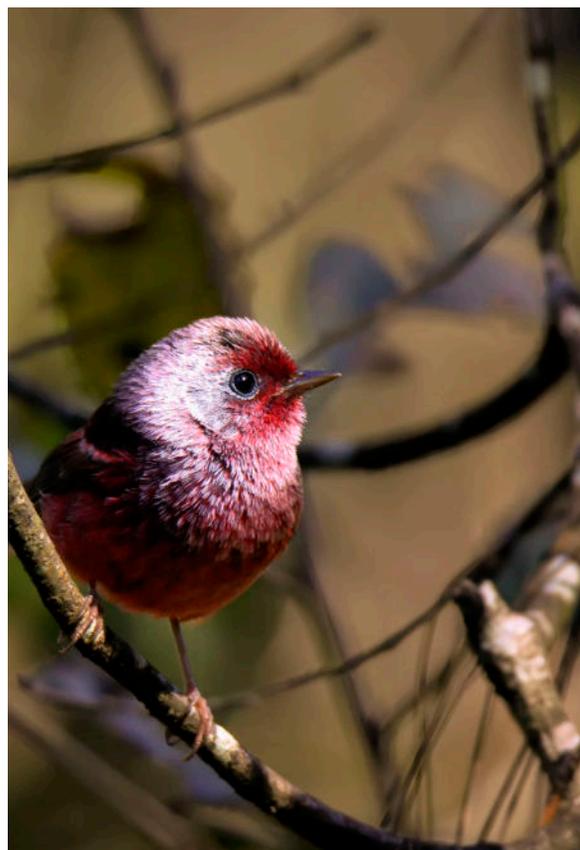
19 sesiones en el Honorable Consejo Nacional de Áreas Protegidas -HCONAP-, como representante suplente del INGUAT.

Mesa Técnica Consultiva del Parque Nacional Volcán Pacaya y Laguna de Calderas:

- Apoyo en la elaboración del reglamento para la prestación de servicios de caballistas y el reglamento interno para la prestación de servicios turísticos en el parque nacional.

Mesa del Segmento Producto Turístico de Naturaleza:

- Se promovió la elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Observación, Fotografía y Filmación de Vida Silvestre en Actividades Turísticas.
- Elaboración e impresión de la Guía de Aves Emblemáticas de Guatemala con la ilustración científico-artística de 52 especies de aves endémicas regionales y en peligro de extinción, y la ubicación de un total de 68 sitios de interés turístico a nivel nacional distribuidos en seis rutas para la observación de aves, localizados en un mapa desplegable por medio de código QR.



El beneficio de esta guía es de información y orientación a los turistas nacionales e internacionales que practican la actividad de observación de aves, además pone en valor el patrimonio natural en función turística. Esta guía se ha distribuido a los diferentes sitios de interés turísticos, guías de turistas, entidades administradoras de atractivos, turoperadores, organizaciones civiles, entre otros.



Señalización Turística

Con el objetivo de mejorar la imagen y atención a los visitantes nacionales e internacionales, se han implementado o se les ha dado mantenimiento a 85 señales viales que orientan a los visitantes hacia a los sitios y atractivos turísticos del país y 138 señales interpretativas que orientan en los sitios e indican información relevante del lugar. Entre ellas:

- 75 señales viales correspondientes a ubicación de servicios básicos para los turistas en las fronteras de: Pedro de Alvarado (Jutiapa), Valle Nuevo (Jutiapa) y La Ermita (Chiquimula), que contemplaban cajeros automáticos, servicios sanitarios, restaurantes y gasolineras.
- 24 señales interpretativas correspondientes a campaña "Carreteras limpias" en Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Palín, Escuintla; Iztapa, Escuintla y Jalpatagua, Jutiapa.
- 69 señales interpretativas para el Parque Arqueológico Kaminaljuyu.
- 10 señales viales del biotopo del Quetzal, Baja Verapaz.
- 1 impresión de vinil para el cerramiento del aeropuerto internacional La Aurora.
- 42 señales interpretativas para el volcán de Acatenango; Acatenango, Chimaltenango.
- Dos señales interpretativas de *Best Tourism Villages* en Petén y Sacatepéquez, respectivamente.



Unidad de Diseño

Se realizaron los siguientes diseños:

- Remodelación y adecuación integral del museo de paleontología y arqueología, ingeniero Roberto Woolfolk Saravia, Estanzuela, Zacapa.
- Adecuación de mercado de artesanías y plaza gastronómica en inmueble municipal de Patzún, Chimaltenango.
- Adecuación y ampliación de las actuales instalaciones del gimnasio para trabajadores del INGUAT, ciudad de Guatemala.



Biotopo del Quetzal, Baja Verapaz



Parque Arqueológico Zaculeu, Huehuetenango

Departamento de Fomento Turístico

Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

Distintivo Sello Q: este sello apoya a las empresas del sector privado por medio de la implementación de un proceso de mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad en sus operaciones, con el objetivo de que mejoren la calidad en el servicio brindado a visitantes nacionales e internacionales. La empresa acreedora garantiza la calidad a sus clientes, por medio de la implementación de un proceso de mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad en sus operaciones.

Se realizaron 34 asistencias técnicas, (12 establecimientos de hospedaje, 10 restaurantes y 12 agencias operadoras de turismo); 20 verificaciones iniciales (8 establecimientos de hospedaje, 5 restaurantes y 7 agencias operadoras de turismo); y 15 verificaciones finales (7 establecimientos de hospedaje, 4 restaurantes y 4 agencias operadoras de turismo).

Se acreditaron con el distintivo a 14 nuevas unidades de negocio de empresas turísticas, tres unidades de negocio sello Q Oro; dos sello Q Plata, y nueve sello Q Bronce, entre hoteles, restaurantes y operadoras de servicios.

El sello Q tiene una vigencia de 2 años a partir de su obtención, por lo que para mantener la certificación es necesario certificarse nuevamente. En 2024 se logró la recertificación de 41 unidades de negocio: 32 con sello Q Oro, 7 con sello Q Plata, y 2 con sello Q Bronce.



Distintivo Sello Q Verde: este sello lo otorga el INGUAT a los Parques Arqueológicos y Áreas Protegidas que implementan estándares de calidad y sostenibilidad en sus servicios, para garantizar la satisfacción de los visitantes. En este año, a través de la Mesa Técnica del Sello Q Verde se presentaron dos propuestas: Parque Nacional Tikal y Parque Arqueológico Zaculeu, en donde se llevó a cabo la fase de asistencia técnica, fase de verificación inicial y fase de verificación final según los requisitos establecidos, con lo cual, estos dos parques arqueológicos fueron adheridos al Sello Q Verde.

Se evaluaron y obtuvieron la recertificación de cinco atractivos turísticos: Parque Arqueológico Kaminaljuyu, Reserva Privada Orquigonia, Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj con nivel avanzado y el Parque Ecológico Senderos de Alux y Monumento Natural Semuc Champey con nivel intermedio.

Distintivo del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad -SICCS-

con el objetivo que los servicios turísticos en Guatemala sean más competitivos, se brinda el sello SICCS, que es un sistema de certificación de la calidad turística para los micro, pequeños y medianos empresarios en las áreas de alojamiento, restaurantes, operadoras de turismo, empresas de transporte y renta de vehículos de toda Centroamérica. En el 2024, se socializó este sello con 98 prestadores de servicios turísticos, de los cuales 18 se registraron para iniciar el proceso de obtención del mismo y 17 obtuvieron el distintivo sello SICCS, asimismo 17 unidades de negocio obtuvieron la recertificación.

Organismo de Inspección de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística del INGUAT:

se acreditó en marzo, bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012, siendo el primer organismo acreditado bajo un esquema de turismo a nivel regional. A través de esta acreditación el proceso de verificación final del sello Q cuenta con un reconocimiento internacional, lo que fortalece este proceso de acuerdo a las normas NTG 66013 y sus partes; mejora la imagen, aumenta la confianza y satisfacción de los empresarios.

Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística -CCASTUR-

se participó en el taller presencial del CCASTUR del 18 al 20 de junio del año en curso, donde se presentó por parte de Guatemala la modalidad de auditorías remotas, avances y planificación del sello SICCS, homologación del sello Q al sello SICCS, entre otros temas.

Destino Turístico Inteligente y Biodiversity Check Turismo -BCT-

entre los avances del proyecto de cooperación triangular entre Alemania (GIZ), Guatemala (INGUAT) y la

República Dominicana (MITUR) para el “Desarrollo e implementación de prácticas innovadoras de turismo sostenible y resiliente”, están:

- Se identificó como destino turístico inteligente la Antigua Guatemala, para esto se participó en reuniones informativas y técnicas y se realizaron alianzas estratégicas para iniciar con las primeras acciones a implementar, también se identificaron los actores principales que participan directa e indirectamente de acuerdo a la metodología de destino turístico inteligente. En conjunto con la parte técnica de la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (*Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit*) -GIZ-, se contrató una empresa consultora para llevar a cabo la metodología de destino turístico inteligente, y la creación de mecanismos de colaboración entre el INGUAT y la municipalidad de Antigua Guatemala para alcanzar objetivos comunes, recopilando información para desarrollar el perfil de destino, y desarrollando mediante dos talleres las acciones para la conservación de la biodiversidad del sitio turístico.
- Uno de los componentes del proyecto de destinos turísticos inteligentes es la gestión de destinos turísticos sostenibles, culturales y responsables con la biodiversidad, para la aplicación de la herramienta BCT en empresas y destinos. Para fortalecer las capacidades técnicas de los entes rectores de turismo o entidades locales, el INGUAT ha logrado lo siguiente:
 - » Formación de consultores en la herramienta de BCT y la aplicación de esta herramienta para la adopción de buenas prácticas para la biodiversidad en: hotel *Best Western Plus Hotel Stofella*, restaurante *Hacienda los Volcanes*, restaurante *Cardinali*, hotel *Hilton Garden*, hotel *Soleil* Pacífico.



Prevención y Protección de niños, niñas y adolescentes contra la Explotación Sexual en actividades relacionadas en viajes y turismo

- XVII reunión anual presencial del Grupo de Acción Regional de las Américas -GARA-: se participó en la reunión anual presencial realizada en San José, Costa Rica, en donde se abordó el compromiso de Guatemala en la prevención de la explotación sexual a niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo, la promoción y apoyo a la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial por el sector privado a través del código de conducta, capacitaciones y acciones derivadas de la Mesa Nacional para la Prevención y Protección de niños, niñas y adolescentes contra la Explotación Sexual en actividades relacionadas en viajes y turismo -MENACESNNA-, y la promoción y fortalecimiento ante el GARA de la campaña “Protegiendo nuestro mayor tesoro” como herramienta de prevención y protección. Adicionalmente, se conformó el comité de fortalecimiento de capacidades.
- En el marco de la reunión de GARA, se participó en el diálogo intersectorial con End Child Prostitution, Child Pornography and

Tafficking of Children for Sexual Purposes -ECPAT- International. “Diálogo de San José: construcción intersectorial para poner fin a la Explotación y Abuso Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en las Américas”, en donde en conjunto con representantes de sectores clave en el turismo, banca, tecnología de la información y otros sectores importantes a nivel internacional se desarrollaron planes de trabajo que fortalezcan las estrategias de prevención de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes -ESNNA- en toda la región.



- Como parte de las acciones conjuntas realizadas por el INGUAT y la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET- en el marco de la MENACESNNA, se coordinó el diplomado “Una industria turística responsable y sostenible en la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo” dirigido a los trabajadores del INGUAT que atienden al turista y brindan servicios a empresarios del sector turístico en general.
- Para conmemorar el Día Internacional Contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas y fomentar la mayor implicación del sector turístico en la lucha contra estos delitos, la comisión de fortalecimiento de capacidades del GARA, coordinó el webinar denominado: El sector turístico como un actor clave en la prevención de la explotación sexual como un fin de la trata de personas, y los riesgos asociados a estos delitos; con el objetivo de promover la adopción de prácticas responsables y la implementación de protocolos de prevención en el ámbito turístico, y fortalecer las capacidades de detección y respuesta ante situaciones de explotación sexual y trata de personas. Lo anterior permitió, sensibilizar a los actores del sector turístico sobre su papel crucial en la prevención y erradicación de estos fenómenos, contribuyendo a un entorno turístico más seguro y ético.

Quality Summit: Turismo, un puente para fomentar la cultura de calidad. Con el objetivo de promover experiencias positivas, responsables y memorables para los viajeros, a través de estrategias en la mejora de la calidad, sostenibilidad y competitividad, se llevó a cabo en conjunto con el Sistema Nacional de la Calidad y la Universidad del Valle de Guatemala -UVG- el panel virtual denominado: Turismo, un puente para fomentar la cultura de calidad, con

la participación de 177 personas a nivel nacional y regional. A través de este panel se logró la sensibilización en el tema de calidad en el sector turístico de Guatemala.

Sección de Formación Turística

Se realizaron 120 cursos de capacitación en temas turísticos y calidad turística, con un total de 3,962 participantes, de los cuales el 48% son hombres y el 52% son mujeres. Dentro de estas capacitaciones se llevó la carrera para guías turísticos y guías comunitarios de turistas y entre los temas está la excelencia en el servicio y cultura turística, desarrollo de productos artesanales, entre otros.

Se diseñaron, imprimieron y distribuyeron 60,000 Guías turísticas para niños “Conociendo mi país”, en 19 departamentos.

Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos

Se realizaron 8,727 verificaciones con el objetivo de asesorar y verificar en aspectos administrativos y de calidad en el servicio a las empresas y actividades turísticas inscritas, en proceso de inscripción o que deben inscribirse ante el INGUAT, ubicadas en los 22 departamentos del país.

Se inscribieron en los registros del INGUAT, 476 empresas y actividades turísticas.

En aras de mantener actualizados los reglamentos que se utilizan para la regulación de las empresas y actividades turísticas, se revisaron las reformas al reglamento para Establecimientos

de Hospedaje Acuerdo Gubernativo 1144-83, validando los aspectos legales con el área jurídica y se inició el proceso de revisión del proyecto de Acuerdo Gubernativo del Reglamento para Agencias de Viajes.

Oficinas Regionales y Subregionales

Se brindó servicios de apoyo a través de un delegado regional en Petén y diez delegados subregionales que atendieron en 20 departamentos del país, en:

- **Mesas departamentales de escucha:** se realizaron ocho reuniones en los departamentos de Sacatepéquez, Petén, Sololá, Izabal, Quetzaltenango, Totonicapán, las Verapaces, y Escuintla (con Monterrico como destino invitado), propiciando un acercamiento entre el sector turístico y la dirección General del INGUAT para implementar el Plan INGUAT 2.0; con el propósito de conocer las necesidades turísticas del sector para conformar acuerdos de desarrollo social y económico de los prestadores de servicios y comunidades en los territorios.
- **Mesas departamentales de Turismo:** se realizaron 25 reuniones lideradas por los delegados regionales y subregionales en los departamentos de Alta Verapaz, Izabal, Santa Rosa, Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla, Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, Retalhuleu, Huehuetenango, Quiché y Petén, con el objetivo de gestionar y planificar el desarrollo sostenible de los territorios desde la perspectiva turística, en un marco colaborativo entre instancias del sector público y privado; y se logró la consolidación, diversificación y promoción de la oferta turística de estos departamentos.
- **Reuniones de coordinación con el sector turístico:** se realizaron 46 reuniones lideradas

por los delegados regionales y subregionales. Adicionalmente, se fomentó la presencia y fortalecimiento de la imagen institucional en los departamentos de Izabal, Huehuetenango, Quiché y Sacatepéquez.

- **Plan Destinos Limpios:** durante la celebración de la Semana Santa, con el objetivo de mantener los destinos limpios, se apoyó a 20 departamentos del país a través de la gestión de 205 entregas de 24,785 insumos de limpieza a municipalidades y atractivos turísticos prioritarios.
- **V Encuentro empresarial del sector turístico, Santa Rosa 2024,** del 14 al 16 de octubre 2024. Dirigido al sector turístico empresarial de los diferentes departamentos del país, en este gran evento presentó la marca colectiva departamental de turismo “Naturalmente Santa Rosa”, adicionalmente, se desarrolló una feria de atractivos turísticos del departamento anfitrión, con la exposición de 28 emprendimientos y empresas turísticas. También se realizó un seminario para contribuir a desarrollar los conocimientos y capacidades de los empresarios, presentando charlas sobre liderazgo en el desarrollo turístico, con la participación de dos expositoras internacionales, durante todo el evento se promovió la asociatividad y las relaciones interinstitucionales, beneficiando a más de 200 empresarios, quienes además, se deleitaron con la gastronomía local, acercamiento a las artesanías, expresiones culturales del Pueblo Xinka y vivir la experiencia de la oferta turística de Santa Rosa enfocada en sus atractivos de naturaleza y aventura.
- **Intercambios de experiencias:** con el propósito de obtener conocimiento de nuevos modelos de gestión turística y promoción del país, se realizaron veintitrés intercambios que benefició a 268 personas, distribuidos de la manera siguiente:

Tabla 1
Intercambios de experiencias

Región/ Departamento	Fecha	Beneficiarios	Destino	Objetivo	Personas
Región II Alta Verapaz	3 al 5 jul.	Intercambio de experiencias para líderes comunitarios de Alta Verapaz.	Petén	Fortalecer la organización y gestión de los atractivos turísticos comunitarios y empoderar a sus líderes.	10
Región II Alta Verapaz	17 al 19 oct.	Intercambio de experiencias para sector turístico de Lanquín y Cobán, Alta Verapaz.	Petén	Fortalecer las gestiones locales y la atención al turista.	7
Región II Baja Verapaz	17 al 19 oct.	Sector turístico de Baja Verapaz.	Petén	Fortalecer las gestiones locales y la atención al turista.	6
Región II Baja Verapaz	9 nov.	Operadores de turismo a nivel nacional.	Río Negro, Baja Verapaz	Promover los atractivos, servicios y experiencias turísticas que ofrece la comunidad de Río Negro, Rabinal, Baja Verapaz.	10
Región III Santa Rosa	25 al 27 abr.	Empresarios y representantes de atractivos turísticos de Santa Rosa.	Alta Verapaz	Se resaltó la importancia de acondicionar los atractivos de naturaleza con la infraestructura y las facilidades turísticas necesarias para ofrecer una buena experiencia a los visitantes.	10
Región III Santa Rosa	27 al 28 jul.	Cocineros y emprendedores de empresas y atractivos turísticos de Santa Rosa.	Sacatepéquez	Aprender a aprovechar los recursos disponibles en Santa Rosa para poder innovar los platillos y productos que ofrecen a los diferentes turistas y comensales.	10
Región III Chiquimula	28 al 30 de nov.	Artesanas comunitarias.	Petén	Fortalecer capacidades y habilidades en la elaboración de artesanías a base de tusa; además, del acercamiento con la comunidad de Uaxactún, galardonado como BTV por ONU Turismo.	6

Región/ Departamento	Fecha	Beneficiarios	Destino	Objetivo	Personas
Región V Sacatepéquez	13 y 14 de mayo.	Grupo de tejedoras Manos de Fe.	Quetzaltenango y Totonicapán	Contribuir al conocimiento y aprendizaje de nuevas técnicas y materiales para la elaboración de tejidos.	11
Región V Sacatepéquez	24 y 25 de jul.	Ruta de Turismo Comunitario de la Antigua Guatemala.	El Salvador, Ruta de Las Flores	Aprender de la experiencia interinstitucional de los empresarios y el Ministerio de Turismo de El Salvador sobre el éxito comercial de La Ruta de las Flores.	18
Región V Sacatepéquez	16 al 18 sept.	Comisión de Turismo de El Salvador (CORSA TUR).	Sacatepéquez	Intercambio de experiencias inverso, en donde CORSA TUR compartió con sector turístico de Sacatepéquez buenas prácticas de gestión y planificación turística de su país y viceversa.	30
Región V Sacatepéquez	23 y 24 nov.	Red de Turismo.	San Juan La Laguna, Sololá	Contribuir a las buenas prácticas del turismo sostenible, innovación y desarrollo de productos y experiencias turísticas.	21
Región V Chimaltenango	17 al 19 junio.	Acatenango.	Quetzaltenango	Generar un intercambio de experiencias entre Gestores de Turismo de la Municipalidad de Acatenango y sectores organizados de Acatenango para la gestión, planificación y puesta en valor de su territorio, a través de la actividad turística sostenible.	9
Región V Chimaltenango	23 y 24 sept.	Comité Apícola y Comité de Autogestión Turística San Pedro, Yepocapa.	Santa Rosa	Fortalecer la ruta de la miel en temas de innovación de producto y experiencia turística, calidad en el servicio y aprovechamiento de los recursos naturales de manera sostenible.	8

Región/ Departamento	Fecha	Beneficiarios	Destino	Objetivo	Personas
Región V Escuintla	26 al 28 ago.	Artisanos porteños y Mesa Técnica de Turismo.	Santa Rosa	Fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de rutas artesanales.	7
Región VI Quetzaltenango	21 al 23 de abr.	Productores Artesanales del Chocolate.	Alta Verapaz	Conocer la Ruta del Cacao y de dónde proviene la materia prima para la transformación del cacao al chocolate. Tener una experiencia turística gastronómica y aprender mejores prácticas de atención al cliente.	13
Región VI Quetzaltenango	12 al 15 marzo.	Guatemática, sector turístico de Quetzaltenango y San Marcos, ASOCHOGUA.	Tapachula, México	Promoción de los diferentes atractivos y destinos turísticos de la Región VI.	10
Región VI Totonicapán	25 y 26 de nov.	Representantes de municipalidades y sector turístico de Totonicapán.	Sacatepéquez	Fortalecimiento para el desarrollo del Circuito Totonicapán en el segmento gastronómico, cultural; además, del acercamiento con la comunidad de San Juan del Obispo, galardonado como Best Tourism Villages por ONU Turismo.	7
Región VI Retalhuleu	27 y 28 de agosto.	Cocineras tradicionales, artesanos y tejedoras.	Sacatepéquez	Fortalecimiento de la asociatividad comunitaria y creación de comités municipales de turismo.	15
Región VI Suchitepéquez	14 y 15 nov.	Sector Turístico, agroindustria y Emprendimientos apícolas.	Guatemala y Santa Rosa	Aprendizaje sobre emprendimientos apícolas y agroturísticas con el fin de consolidar la ruta turística apícola de Suchitepéquez.	13
Región VI Sololá	22 y 23 agosto.	Oficinas Municipales de Turismo y Comité de Autogestión Turística de Sololá.	Quetzaltenango	Fortalecimiento en modelos de gestión en atractivos turísticos y un intercambio de experiencias con el Comité de Autogestión Turística de Quetzaltenango.	14

Región/ Departamento	Fecha	Beneficiarios	Destino	Objetivo	Personas
Región VII Huehuetenango	26 y 27 agosto.	Representantes de fincas, productores y Mesa Departamental de Turismo de Huehuetenango.	Sacatepéquez	Fortalecimiento del segmento agroturístico, especialmente, conocer experiencias de éxito en el segmento para generar nuevos productos y experiencias.	18
Región VIII Petén	13 al 19 de mayo.	Ministerio de Turismo y Relaciones con la Diáspora y Junta de Turismo de Belice.	Petén e Izabal	Realizar la verificación y prueba piloto de la ruta turística Guatemala - Belice diseñada en conjunto con el Ministerio de Turismo y Relaciones con la Diáspora de Belice, con el objeto de dar cumplimiento con el acuerdo entre Guatemala y Belice firmado el 17 de diciembre del 2014; especialmente con el numeral 12 - Cooperación en Turismo Sustentable, el cual indica: "aumentar la cooperación en el sector turístico entre los dos países mediante el intercambio de información y buena práctica en varias áreas relacionados con la industria".	7
Región VIII Petén	12 al 14 de agosto.	Proyectos de Turismo Comunitario del departamento de Petén.	Alta Verapaz	Intercambio de experiencias entre los proyectos de turismo comunitario para la gestión, planificación y puesta en valor de sus territorios, a través de la actividad turística sostenible; enmarcando acciones de gestión, planificación e implementación de proyectos/ acciones dentro de la actividad turística.	8
TOTAL					268

Fuente: Oficinas Regionales y Subregionales de la dirección de Desarrollo del Producto Turístico.



Danzas Folklóricas, Chichicastenango

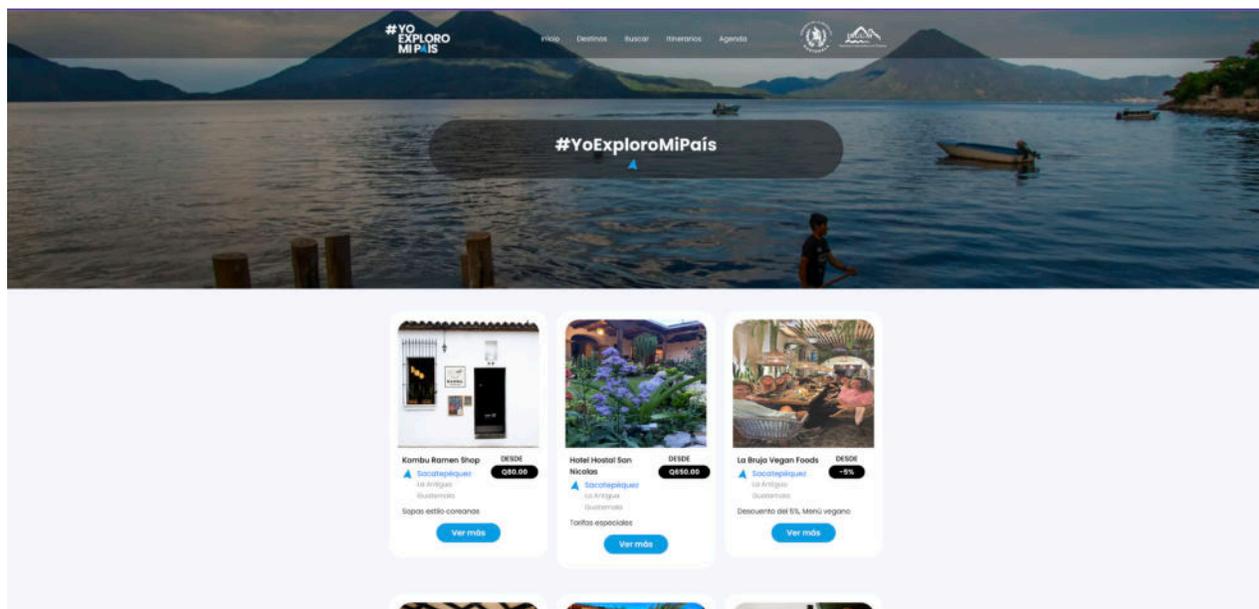


Lago de Atitlán, Sololá

- **Actualización del Inventario de Atractivos Turísticos:** se registraron 457 atractivos turísticos utilizando la herramienta de apoyo *Survey123*, la información se obtuvo mediante la visita de inspección de los delegados regionales y subregionales.

- **Planificación y Desarrollo de Nuevos Productos Turísticos:**

- » Reto Petén, como una estrategia para promover la visitación a los atractivos turísticos dentro del departamento de Petén, para visitantes locales.
- » Mapa turístico del municipio de Poptún en Petén, para la promoción de los atractivos turísticos de naturaleza, aventura y sol y playa del municipio de Poptún.
- » Oferta turística de Rabinal en Alta Verapaz, orientado a ocho tours con guías que relatan la memoria histórica de Rabinal.
- » Circuito turístico Panajachel en Sololá, para la visitación pedestre de callejones, restaurantes con gastronomía local, galerías y la orilla de lago.
- » Circuito turístico del Café en Sololá, para la visitación a Cooperativas de Café que visualiza el proceso de recolección, procesamiento y degustación final del café que se cultiva en Atitlán.
- » Necrotour: la Rosa Verde en Cementerio de Huehuetenango, orientado a promover la cultura huehueteca.
- » Festival de Danzas Folklóricas en Chichicastenango, Quiché; resguardo y promoción de las danzas ancestrales y folklóricas del municipio de Chichicastenango.
- » Marca colectiva departamental de turismo Naturalmente Santa Rosa, Se creó, impulsó y consolidó, a través de la Mesa Departamental de Turismo, una marca de turismo que integra de manera colectiva los principales atractivos y prestadores de



- servicios turísticos del departamento de Santa Rosa.
- » Revistas Culturales de Retalhuleu, Rescate, preservación y difusión de las culturas, gastronomía, tradiciones y costumbres de los municipios de San Felipe, San Sebastián y El Asintal, con el objetivo de generar material e información documentada para la utilización y creación de productos turísticos, a través de la información plasmada.
- Se realizaron nueve talleres para el seguimiento a productos turísticos existentes, en los departamentos de Baja Verapaz, ruta turística de San Jerónimo; Chimaltenango, ruta de la Miel San Pedro Yepocapa; Sololá, gestiones para reactivar la ruta Ecológica del Café en cooperación con ANACAFÉ; Retalhuleu, centro Histórico de Retalhuleu; Suchitepéquez, reactivación de la ruta de la Miel; Huehuetenango, seguimiento a la ruta del Café; Chiquimula, ruta de Montaña Naturaleza de Fe, Esquipulas; Petén, los Cielos de Tikal y ruta turística Guatemala – Belice (ambos en fase de desarrollo).
- Se realizaron 12 talleres para el seguimiento de los Planes de Desarrollo Turístico elaborados en años anteriores, de los departamentos de Alta Verapaz (Cobán y Lanquín); Izabal (Livingston, Los Amates y Puerto Barrios); Santa Rosa (Monterrico); Sacatepéquez (7 comunidades de Antigua Guatemala); Sololá (Atitlán); Tonicapán; Petén (Flores y Sayaxché).
- En apoyo al turismo interno y a la campaña YoExploroMiPaís:
 - » Se gestionó con el sector privado local, para que publicaran ofertas de sus servicios para el turismo interno, en la página <https://exploraguate.gt/>, en total se logró la participación de nueve departamentos con 145 ofertas, agendas culturales e itinerarios de actividades. Esta actividad se realizó en cooperación con la Dirección de Mercadeo y también se llevaron a cabo, 36 entrevistas de atractivos no tradicionales en el programa radial “Con Criterio”.
 - » Se diseñaron tres rutas turísticas dirigidas a visitantes salvadoreños, en estas rutas, servicios turísticos de

ocho departamentos participaron para generar un total de 78 ofertas de servicios turísticos, Sacatepéquez (9), Chimaltenango (16), Las Verapaces (12), Quetzaltenango (6), Retalhuleu y Suchitepéquez (17), Sololá (16) y Chiquimula (2), como se indica a continuación:

- » Ruta Norte mística y natural (Esquipulas – Chiquimula / Estanzuela - Verapaces).
 - » Ruta Sur, mágica y cultural: (Retalhuleu – Quetzaltenango – Sololá Atitlán).
 - » Ruta Central, moderna y colonial: (ciudad de Guatemala, Antigua Guatemala y Tecpán).
- **Nominación de “Best Tourism Villages”** de ONU Turismo: se apoyó en la gestión y acompañamiento por los delegados regionales y subregionales, en seis nominaciones ingresadas: aldea Uaxactún e Isla de Flores, Petén; Aldea San Juan del Obispo, Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Chiabal, Todos Santos Cuchumatán, Huehuetenango; San Juan La Laguna y Santa Catarina Palopó, Sololá.
 - Como resultado de la nominación, por primera vez Guatemala participó en la ceremonia de premiación al *Best Tourism Villages* de ONU Turismo en Cartagena de Indias, Colombia y galardonaron a la aldea Uaxactún, Flores, Petén y la aldea San Juan del Obispo, Antigua Guatemala, Sacatepéquez.



- **Eventos y Festivales Turísticos:** se contribuyó a la generación de espacios que dinamizan la economía y atracción de visitantes, a través de 71 actividades y festivales, algunas desarrollados en coordinación con la Sección de Patrimonio Cultural del INGUAT, municipalidades, asociaciones, entidades públicas y privadas y llevaron beneficio a 3,110 personas/emprendimientos, los más relevantes se identifican a continuación:

- » **Alta Verapaz:** Festival Florao del 24 al 27 de abril.

- » **Izabal:** apoyo a la organización de mujeres garífunas emprendedoras WADIMALU para participar en el conversatorio gastronómico 2024, en Sacatepéquez.

- » **Chiquimula:** dos Festivales Culturales de Esquipulas, frente a la Basílica del Cristo Negro de Esquipulas; Festival departamental de turismo, Festival de la Manía.

- » **Zacapa:** Festival Afrofest, Festival Orgullo Zacapaneco y Festival Gastronómico Cultural en Río Hondo.

- » **Santa Rosa:** Primer Festival de Conservación Ambiental y Cultural de Santa Rosa.

- » **Sacatepéquez:** cuatro festivales de "Paseos con Encanto" en las comunidades cercanas a la Antigua Guatemala en coordinación con la municipalidad de esa localidad; Bazar y taller de artesanos en San Pedro las Huertas y Pastores; en coordinación con el Consejo Nacional para la Protección de la Antigua Guatemala -CNPAG- y Asociación de Vecinos Goathemala se proyectó en las ruinas del ex convento de San Francisco El Grande la película: "Vida, obra y milagros del Hermano Pedro de Betancourt"; Festival del Tayuyo y la Chica en San Pedro las Huertas, Festival de la



Cobán



Río Hondo, Zacapa



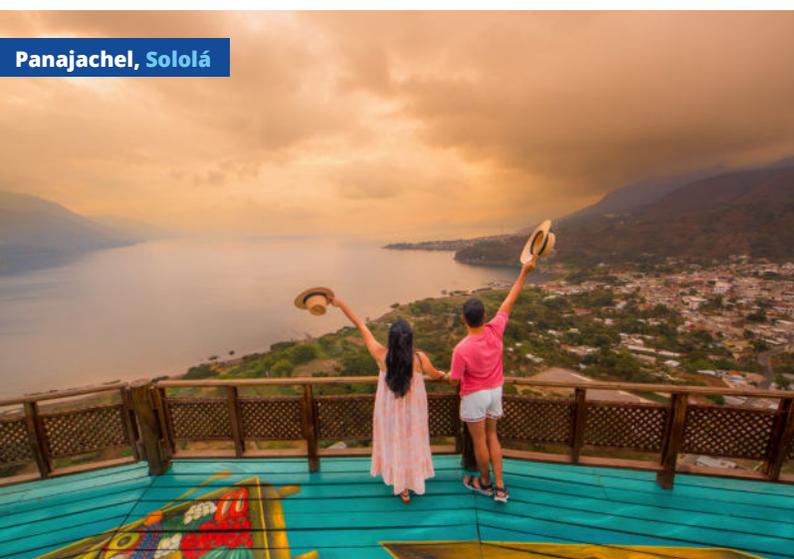
Basílica del Santo Cristo Esquipulas, Chiquimula

Biodiversidad en San Cristóbal el Alto.

- » **Chimaltenango:** Feria Gastronómico Sabores del Caribe, Festival de la Pintura, Festival del Pepián, Festival del Ixim y Festival del Emprendimiento Artesanal y de Turismo.
- » **Escuintla:** Festival de Artesanos, Festival de la Cultura Poqoman, Festival de Arte y Conferencia de prensa para lanzamiento del Torneo de Pesca y Festival Gastronómico.
- » **Quetzaltenango:** Presentación de Semana Santa, Xela Ponte Chula, Top 10 Vive Xela, día de la marimba, ruta del cacao, bailando bajo la luna, Proyecto Pasitos, presentación artesanal y costumbres quetzaltecas.
- » **Totonicapán:** Festival Internacional de Murales y Festival de Semana Santa.
- » **San Marcos:** ExpoMark 2024, Festival de la Marimba y Exhibición de Enseres, EXPORED 2024.
- » **Sololá:** 1ra. Copa Internacional de Precisión Parapente Panajachel; Festival Gastronómico de Panajachel, Festival de Café en San Pedro, 1er. Festival Cultural en San Juan La Laguna y celebración día mundial de los Museos en Museo de Arqueología en San Andrés Semetabaj, Festival del Café en Tolimán, Festival de Poesía y Arte Panajachel, Festival Cultural Tradiciones de mi Pueblo San Antonio Palopó, Festival Cultural San

Andrés Semetabaj, Festival Cultural y Gastronómico Sololá, Pasarela de Moda Tolimán *Fashion Weekend* Verano y 2do. Festival Cultural San Juan La Laguna.

- » **Retalhuleu:** desayuno a beneficio del Museo de Arqueología y Etnología Horacio Alejos, en el marco del día mundial del Museo, Festival Cultural y artesanal de las Fiestas Agostinas, Festival Delicias de mi Tierra, Tradicional Mercado de Artesanías y Festival Emprende CUNREU.
- » **Suchitepéquez:** Festival de Bebidas Ancestrales del Cacao, Festival Sabores de la Patria y Feria Patronal de San Bartolomé: orden del Almendro.
- » **Huehuetenango:** Festival de la Miel Huehueteca, Festival de Princesa Chinab'jul, Festival del Jocón, Festival Paseo del Café y Festival del Asado de Cordero.
- » **Quiché:** Festival Pop Wuj de Chichicastenango, Festival de Danzas Folklóricas, Festival de la Manzana y Festival Cultural.
- » **Petén:** Tres Ferias Intermunicipales de Turismo de Petén en los municipios de Poptún, Melchor de Mencos y Flores; Festival Cultural en Aldea El Remate, municipio de Flores; Expo venta de gastronomía, artesanía e información de atractivos turísticos del municipio de Poptún.





Calzada de Palmeras, Retalhuleu

- Apoyo a organizaciones, asociaciones, comunitarios y municipalidades para desarrollar actividades vinculadas al turismo:
 - » 19 eventos de impresión de material para el fortalecimiento de productos turísticos y material promocional de atractivos turísticos en los departamentos de Alta Verapaz (1) Baja Verapaz (2), Izabal (2), Santa Rosa (1), Sacatepéquez (1), Escuintla (1), Quetzaltenango (2), Totonicapán (1), Sololá (3), Retalhuleu (1), Huehuetenango (1), Quiché (1) y Petén (2).
 - » Gestión y apoyo en la planificación de proyectos de infraestructura en Petén, Fase 2 del Programa de conservación, protección y mejoramiento del casco urbano y su entorno natural en el municipio de San José.
 - » Taller Fotográfico Iluminar - La Luz Creativa, Retalhuleu.
 - » Proyecto Paseos con Encanto, paralelamente se crea la red de turismo comunitario de la Antigua Guatemala que enlaza las aldeas que están más desarrolladas para recibir turismo y que están priorizadas dentro del Plan de Desarrollo de la Antigua y sus 7 comunidades.
 - » Se coordinó la capacitación de Guías Comunitarios para 32 estudiantes que apoyan directamente a sus comunidades, con el objetivo de lograr que los turistas permanezcan el día y pernocten una noche más en la Antigua Guatemala.
 - » Se creó la Comisión de Turismo Rural y Comunitaria de Petén en el seno de la Mesa Departamental de Turismo de Petén.
 - » Seguimiento al Programa de Fomento a la Transición Ecológica de Petén de Cooperación Internacional.
 - » Seguimiento a la implementación del proyecto de cooperación triangular para la Consolidación del Turismo de Naturaleza como modo de vida resiliente para comunidades de México y Guatemala, en donde se promueve la instauración de la Red de Turismo Rural y Comunitario de Petén.
 - » Apoyo a la creación de la Policía de Turismo en Totonicapán.
 - » Apoyo y participación en la elaboración de la política municipal de turismo de San José Chacayá, Sololá.
 - » Chichicastenango Limpio, se eliminaron vertederos de basura en el Centro Histórico del municipio de Chichicastenango, los cuales afectaban el medio ambiente, salud, ornato e higiene del lugar.

Centro de Documentación e Información Turística -CEDITUR-

Atención de Usuarios:

- Se atendieron 987 usuarios presenciales internos y externos en la sala de lectura, que consultaron e investigaron material bibliográfico sobre temas relacionados con el turismo y áreas afines.
- Como parte de la modernización del INGUAT, el catálogo en línea disponible en la página web institucional, migró a un nuevo servidor institucional con la versión del programa, lo que permitió realizar 84,016 consultas de usuarios virtuales desde sus dispositivos, que incluye búsquedas simples y avanzadas de información bibliográfica y acceder a contenido de materiales digitales.

Para divulgar los servicios que presta CEDITUR, con el apoyo de Comunicación Social del INGUAT se implementó un código "QR" para acceder al catálogo en línea disponible, el mismo se difundió a través de las redes sociales, oficinas del INGUAT ubicadas en las distintas regiones y mediante los correos electrónicos institucionales de la biblioteca.

Gestión Documental:

con el propósito de centralizar las publicaciones realizadas y editadas por el INGUAT, preservar el patrimonio documental institucional y garantizar el acceso a las mismas mediante las tecnologías de la información disponibles.

Unidad de Competitividad

Evaluación del Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS- 2015-2025:

Se realizaron las gestiones con ONU Turismo para contar con el apoyo de este organismo. Para la evaluación del PMTS una misión técnica de este organismo, recabó la información necesaria, además se llevaron a cabo entrevistas con personal del INGUAT, instituciones del sector público, organizaciones y representantes del sector privado. Se obtuvo 14 conclusiones relacionadas con el alcance e impacto del plan maestro vigente y 13 recomendaciones para su próxima actualización.

Inversión y emprendimiento en turismo:

- Se colaboró en la propuesta de estructura



y contenidos para la Guía de Inversiones de Turismo, con el MINECO, a través de la Agencia de Atracción de Inversión Nacional y Extranjera, MCD, CONAP, MARN e instancias del sector privado como Guatemala No Se Detiene, y las direcciones de Desarrollo del Producto Turístico y de Mercadeo, como resultado se obtuvo la primera Guía de Inversiones en Turismo del país.

- Para fomentar el programa de emprendimiento en turismo sostenible, se realizó un análisis de los proyectos realizados con anterioridad, teniendo previsto el diseño de un programa que fortalezca los aspectos críticos de un emprendimiento con impacto social, ambiental y con perspectivas a una formalización de su constitución como Mypime, que sirva de base para el lanzamiento de proyectos enfocados a fortalecer las competencias de emprendimientos en turismo sostenible del país.

Programas y proyectos de competitividad y planes de desarrollo turístico:

- Programa de Destinos Verdes: en sintonía con la sostenibilidad y el medio ambiente, se promovió la siembra de 20,000 árboles como parte de un programa de reforestación para destinos y sitios cercanos a atractivos turísticos en 13 sitios de interés turístico de naturaleza distribuidos en los departamentos de Petén, Alta Verapaz, Sololá, Sacatepéquez, Zacapa y Chiquimula.
- En conjunto con el departamento de Planeamiento Turístico, se impulsó la creación de una Guía para Planes de Desarrollo Turístico Municipal, para la estandarización de actividades para implementar una planificación turística.
- Con el propósito de brindar seguimiento a los proyectos priorizados institucionales y multisectoriales de alta prioridad, se contrataron los servicios de un gestor

proyectos, presentando matriz de seguimiento y avances según metodología *Project Management For (4) Results*.

Comité Ejecutivo:

- Se realizaron tres reuniones del Comité Ejecutivo, en las cuales se abordaron diferentes temas como conectividad terrestre y aérea, resultados de Semana Santa, avance acciones plan 100 días, plan de Desarrollo del Producto Turístico 2024, prioridades sectoriales relacionadas, entre otros.
- Este Comité está integrado por el MCD, CONAP, INTECAP, MINECO, PRONACOM, Cámara de Turismo de Guatemala -CAMTUR-, Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas -AGLA-, Asociación de Exportadores de Guatemala -AGEXPORT- y el INGUAT.

Unidad de Cooperación Internacional

Apoyo en presentación proyectos con entes de cooperación internacional:

- “Diseño e implementación de Ruta de Turismo Gastronómico en la Región del Altiplano de la República de Guatemala” ante la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AMEXCID-.
- “Fortalecimiento en técnicas innovadoras a los artesanos de los departamentos de Sololá, Huehuetenango, Quetzaltenango, Totonicapán en el marco de la Hoja de Ruta de Cooperación entre el Reino de Marruecos y la República de Guatemala para el período 2022-2024”.
- Propuesta de elaboración y gestión del perfil de proyecto sobre transporte masivo del Aeropuerto Internacional La Aurora hacia la Antigua Guatemala, para presentar ante el Banco Centroamericano de Integración Económica -BCIE-.

Seguimiento a ejecución de proyectos (Cooperación Sur-Sur):

- Se apoyó a la unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y al departamento de Operación y Comercialización, en la elaboración y seguimiento del informe final de la ejecución de los siguientes proyectos:

Proyectos finalizados:

- » Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística, Sello Q y Sello Q Verde de la Comisión Mixta entre la República de Ecuador y la República de Guatemala.
- » Desarrollo de eventos deportivos para el posicionamiento turístico entre el INGUAT y el Ministerio de Turismo de El Salvador, a través de la Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional.

Proyectos multianuales en proceso:

- » GTM-RD-DEU “Desarrollo e implementación de prácticas innovadoras de turismo sostenible y resiliente en Guatemala y República Dominicana” financiado por el Fondo Regional para la Cooperación Triangular con socios de América Latina y el Caribe del Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ)/ GIZ .
- » Programa de Transición Ecológica del departamento de Petén, el cual es financiado por la Unión Europea. La ejecución es liderada el CONAP y como coejecutores están varias entidades del gobierno, entre las que se encuentra el INGUAT.

Unidad de Innovación

Se impulsó el turismo artesanal en Guatemala, con el objetivo de contribuir al desarrollo del turismo sostenible, dar valor al artesano, sus



procesos y su producto, y promover el desarrollo económico comunitario para reducir la migración interna y externa. Para ello se realizaron dos actividades:

Proyecto estratégico de desarrollo del turismo cultural en materia de artesanías y textiles:

Con un enfoque hacia el desarrollo del producto con su objetivo general, específicos y establecimiento de hoja de ruta, identificación de actores que conforman el ecosistema del segmento de turismo cultural, en materia de artesanías y textiles en Guatemala y las estrategias para su desarrollo. Se elaboró el documento que incluyó un árbol de problemas, análisis FODA, análisis de mercado para determinar la oferta y la demanda, mapeo de actores, beneficiarios directos e indirectos y análisis del estado actual del segmento de turismo cultural, en materia de artesanías y textiles y la caracterización del sector artesanal en Guatemala.

Plan de formación y sensibilización de turismo artesanal:

- En el INGUAT se llevaron a cabo cuatro módulos, con 275 personas que incluyó al personal de las oficinas centrales, regionales y de información turística, con el fin de desarrollar en el personal las competencias laborales necesarias para conocer, identificar y valorar al artesano, su

producto y los procesos de producción artesanal de Guatemala y así poner en valor las artesanías representativas del país.

- Se llevaron a cabo reuniones y talleres llamados “Diagnóstico para el desarrollo del turismo artesanal en Guatemala”, con colectivos de artesanos, con el apoyo del MCD, MINECO y con las unidades y secciones del INGUAT relacionadas con temas artesanales, en donde se abordaron ideas, estrategias y mecanismos para dar valor al artesano, enaltecer la artesanía nacional y generar beneficios económicos, socio-culturales y cuidado del medio ambiente.
- Se coordinó con el apoyo de consultores expertos en artesanías de Guatemala, la creación y diseño artesanal de la colección Paz, manteniendo la tradición de hecho a mano por comunidades e inspirada en técnicas tradicionales y oficios artesanales locales que retoma el teñido con tintes naturales y bordado a mano en fibras naturales de la cultura Maya prehispánica, como una acción para poner en valor la riqueza artesanal y textil de Guatemala. Esta colección integró a dos comunidades de mujeres artesanas. Adicionalmente, se diseñó una ficha técnica por cada producto.
- Se realizó el proceso de logística y coordinación



del plan de divulgación y sensibilización interna, para comunicar al personal del INGUAT sobre el proyecto de artesanías y textiles, el montaje de una exposición de diseño artesanal y textil guatemalteco y la realización de pre-producción de una conferencia de prensa para la presentación oficial de esta exposición, que incluyó una charla académica y experiencia gastronómica para los invitados.

- Participación en actividades artesanales a nivel internacional:
 - » Se coordinó la participación de Guatemala en la primera edición del Premio Iberoamericano de Textiles y Cestería 2024, que buscaba destacar la importancia de los grandes maestros y maestras artesanas de Iberoamérica, tanto en su labor artística, como en su trayectoria y en la transmisión de sus conocimientos en sus comunidades.
 - » Se participó en el Programa de gestión de proyectos demanda institucional hoja de ruta Guatemala-Marruecos, en conjunto con el MINEX y la SEGEPLAN con la propuesta del Proyecto “Fortalecimiento en técnicas innovadoras a los artesanos de los departamentos de Sololá, Huehuetenango, Quetzaltenango y Totonicapán”.
- Se coordinó la entrega de 16 becas a empresarios representantes de la cadena de valor del turismo de Guatemala priorizando personales representantes de los segmentos turísticos de la industria de reuniones, bodas y lunas de miel y turismo de aventura, para que pudieran acceder a cursos de formación de ONU Turismo en los temas de: introducción al turismo - gestión de la industria; introducción al derecho internacional del turismo y los viajes; branding and innovation; y gestión sostenible de destinos.
- Se participó en el encuentro de la Cuarta Cohorte de Escuela de Oportunidades a cargo de la Vicepresidencia de la República.



Dirección de Mercadeo

Comité Técnico de Mercadeo:

- Se tuvo la coordinación del Comité Técnico de Mercadeo, integrado por el MINEX, MCD, Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia -SCSPR-, PRONACOM, CAMTUR, AGEXPORT, Guatemala no se Detiene, Buró de Convenciones y el INGUAT a través de la Dirección de Mercadeo.
- Este comité abordó acciones de evaluación, recomendación y apoyo a propuestas de promoción, comercialización y relaciones públicas.
- Entre los temas abordados están: acciones plan 100 días, Guatemala 2.0, presentación de Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible, entre otros.

Departamento de Promoción y Publicidad

Con el objetivo de contribuir a la ejecución de los planes y estrategias de mercadeo, orientadas a fortalecer el posicionamiento de Guatemala como un destino turístico de primer orden mundial, a través de acciones de promoción y publicidad, se obtuvieron los siguientes logros:

Publicidad Nacional

Se realizaron diez campañas para promover la visitación interna.

Campaña Semana Santa:

- Durante marzo, se realizó la campaña de publicidad "Semana Santa #YoExploroMiPaís", con el objetivo de promocionar el turismo



interno, a través de medios de difusión: radio, medios digitales y publicidad exterior (vallas, mupis, vallas móviles, etc.), para cubrir todo el territorio nacional. Entre los medios contratados se logró un estimado de 173,167,328 impactos.

Campaña de Turismo Interno
#YoExploroMiPaís:

- Ejecutada de mayo a diciembre, con el fin de cubrir los 22 departamentos del país. En mayo se impulsaron los departamentos de San Marcos, Sololá, Totonicapán y Quetzaltenango; junio Petén; julio Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango y Sacatepéquez; agosto Jalapa, Jutiapa, Chiquimula, Zacapa y El Progreso; septiembre Escuintla y Santa Rosa; octubre Quiché, Huehuetenango, Retalhuleu y Suchitepéquez; noviembre Izabal y diciembre Guatemala.

Los medios de publicidad que se usaron durante la campaña son: radio, televisión, medios digitales, medios en publicidad exterior y medios impresos, por medio de vallas, mupis, banners digitales, vallas móviles, postales, pauta digital, pauta impresa, agendas.



Campaña Fiestas Agostinas:

Se realizó en los primeros días de agosto con la finalidad de promover la visitación de los salvadoreños a las diferentes rutas turísticas en Guatemala (ruta Altiplano, ruta Nororiente, etc.).

Los medios que se utilizaron para la implementación de esta campaña fueron vallas convencionales, pantallas digitales, vallas móviles, pantallas móviles y medios impresos; y se obtuvo un alcance de 6,614,500 de personas.

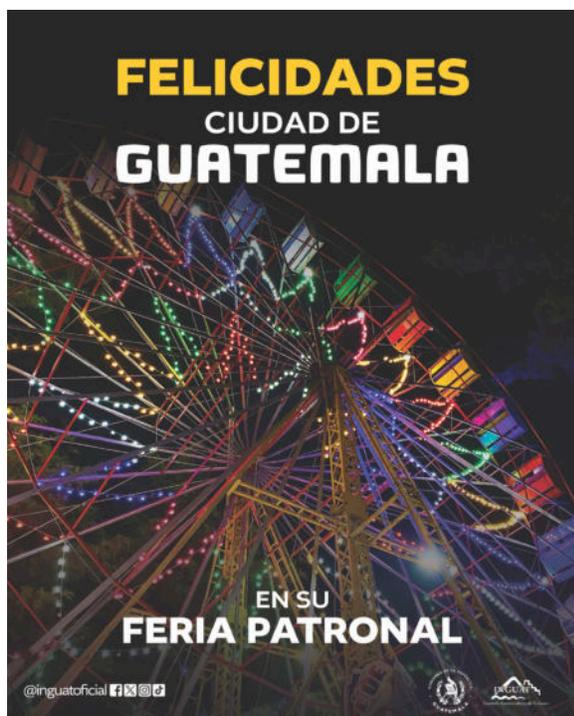


Campaña Medallas Olímpicas:

se desarrolló durante la primera quincena de agosto, para felicitar a los atletas que representaron a Guatemala en los Juegos Olímpicos de París 2024, con una mención especial a los ganadores de medallas olímpicas, Adriana Ruano y Jean Pierre Brol. Con un alcance de 2,138,000 de personas.

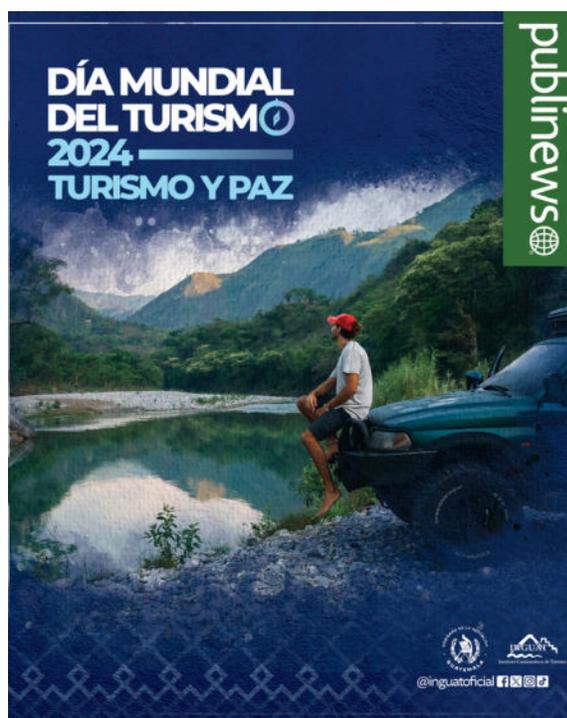
Campaña Feria de Jocotenango:

Esta feria se cataloga como un tesoro cultural que captura la esencia del espíritu guatemalteco, desde sus orígenes en la época Colonial hasta la vibrante y moderna celebración de hoy, razón por la cual el INGUAT, patrocinó varios programas especiales de transmisión de esta feria, en los diferentes canales de televisión, publicación de artículos en medios escritos y redes sociales. Se tuvo un alcance de 3,185,572 personas.



Campaña Independencia:

Se desarrolló del 12 al 16 de septiembre, con motivo de las fiestas patrias de independencia, así como, incentivar el turismo interno. Se utilizaron medios televisivos, escritos y digitales para la divulgación de la campaña. El alcance obtenido a través de estos medios fue de 3,436,478 de personas.



Campaña Día Mundial del Turismo:

Celebración que tiene lugar el 27 de septiembre, para dar a conocer la importancia del turismo, su valor social, cultural, político y económico. Para esta fecha tan importante se utilizaron medios escritos y digitales, y se obtuvo un alcance 840,000 de lectores.

Campaña Tradiciones:

Se llevó a cabo en la última semana de octubre al uno de noviembre, con el propósito resaltar dos tradiciones importantes en nuestro país, como es la elaboración del Fiambre y los

Barriletes de Sumpango que marcan el inicio del fin de año; estos eventos se transmitieron en programas televisivos en vivo, en donde se destacó la elaboración del fiambre, desde su origen hasta la preparación del mismo en los diferentes departamentos del país y para cerrar esta celebración el vuelo de los barriletes gigantes de Sumpango, con un alcance de 3,058,440 de televidentes.



Campaña Día Nacional del pueblo Garífuna:

Con el objetivo de proteger y promover su idioma, cultura, costumbres y recursos, en la celebración del 26 de noviembre Día Nacional del pueblo Garífuna, se publicó en los principales medios escritos a nivel nacional, un artículo con un resumen de la historia de este pueblo, por conmemorar su aniversario. El pueblo Garífuna conforma la gran riqueza cultural del país, sus relatos, melodías, historia y sabores tradicionales son Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad proclamada por la UNESCO. Se tuvo un alcance de 338,000 de lectores.



Campaña Redescubriendo Guatemala:

Del 16 al 31 de diciembre, para incentivar a los guatemaltecos a salir de vacaciones de fin de año hacia los destinos y atractivos turísticos del país, y motivarlos a consumir los productos de la época dentro de los comercios cercanos a cada localidad.

Para la difusión y divulgación de esta campaña, se contrataron medios locales y departamentales: televisión, radio, periódicos, pantallas y mupis digitales y redes sociales.

Publicidad Internacional

Se ejecutaron dos campañas internacionales: campaña de Verano 2024 y campaña de Juegos Olímpicos. Asimismo, se iniciaron tres campañas que finalizarán en el ejercicio fiscal 2025: campaña de líneas aéreas que inició en julio y terminará en abril 2025; campaña "Un Mundo por Explorar", de septiembre a marzo 2025; campaña para ferias internacionales de noviembre a enero 2025.

Campaña de verano en Feria Internacional de Turismo -FITUR-:

Se pautó previo a la FITUR 2024, para la prestación de servicios de promoción y publicidad de destinos y segmentos turísticos de Guatemala, dirigida al mercado de España; para ello se contrataron 50 puertas de taxis, 15 pantallas, una activación de realidad virtual y una presentación de país, con un alcance de 4,750,080.

Campaña Juegos Olímpicos París 2024:

Con motivo de la celebración de los juegos olímpicos París 2024, se realizó la promoción y publicidad en dos roadshow bus, 50 pantallas digitales y publicidad en medios digitales cualitativos y de formato de alto impacto. Se obtuvo un alcance de 18,887,317 de personas.



CATALONIA
BARCELONA
PLAZA
HOTEL



6049

TMB B

Laguna Lachuá,
Alta Verapaz

@visitguatemala f i t

GUATEMALA
#UNMUNDOPOREXPLORAR



Campaña en Líneas Aéreas: se realizó la promoción y publicidad en líneas aéreas internacionales; de la siguiente manera:

AVIANCA

- De julio a septiembre, se exhibieron spots de hasta 30 segundos en video de abordaje más video pre-roll streaming, con un alcance mensual estimado de 2,130,000 personas en viajes de América y Europa.
- De julio a diciembre, en viajes de América y Europa, se presentaron tres minutos de imágenes en video de abordaje, con un alcance mensual estimado de 500,000 personas.
- De julio a octubre, se realizó publicidad fija en mesas, con un alcance mensual estimado de 500,000 personas en viajes entre Centroamérica.
- De noviembre a abril, los aviones de Avianca en vuelos de América estarán dedicados a Guatemala con pintura en el fuselaje más el interior, con un alcance mensual estimado de 1,000,000 personas.

VOLARIS

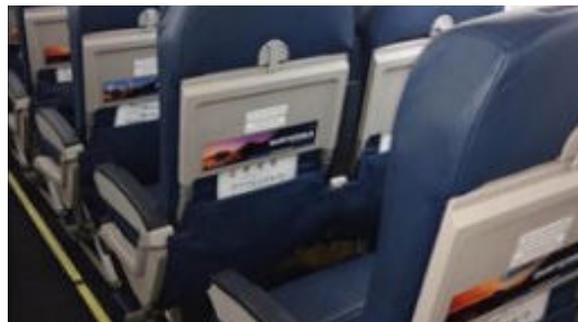
- De julio a octubre, en vuelos de México y Estados Unidos, hubo publicaciones en la revista física y digital, con un alcance mensual estimado de 250,000 personas.
- De julio a octubre, en vuelos de Centroamérica, se realizó publicidad fija en mesas, con un alcance estimado 250,000 personas.

Viva Aerobus

- De julio a septiembre, en vuelos de México y Estados Unidos de América, se publicó una página completa en la revista EnViva y banners streaming, con un alcance mensual estimado de 2,000,000 personas.

Tag Airlines

- De julio a diciembre, se realizó publicidad fija



en portaequipajes y mesas de los aviones, en vuelos de México y Centroamérica, con un alcance mensual estimado de 60,000 personas.

Copa Airlines

- De agosto a octubre, en vuelos de Canadá, Estados Unidos y América Latina, se publicó una página en la revista Panorama, con un alcance mensual estimado de 1,250,000 personas.

Arajjet

- De septiembre a noviembre, se realizó publicidad fija en mesas, en vuelos de América, con un alcance mensual estimado de 90,000 personas.

Campaña Un Mundo Por Explorar: en septiembre inició la campaña para dar a conocer destinos turísticos de Guatemala durante seis meses, en ocho países:

El Salvador:

Se contrataron vallas, mupis, pasarelas, túneles, mupis digitales brandeados, pantallas, en el aeropuerto: pantallas, mupis digitales y paredes, con un alcance mensual de 159,178,986 personas.

Honduras:

Vallas, mupis, pantallas, mupis digitales brandeados y mupis digitales en centros comerciales y gimnasios, con un alcance mensual de 455,445,180 personas.

Costa Rica

Vallas, paradas de bus, traseras de bus, pantallas, mupis digitales brandeados y mupis digitales en centros comerciales y gimnasios, con un alcance mensual de 27,688,800 personas.

Panamá

Vallas, mupis, paradas de bus y mupis digitales brandeados, con un alcance mensual de 1,554,387,000 personas.

México

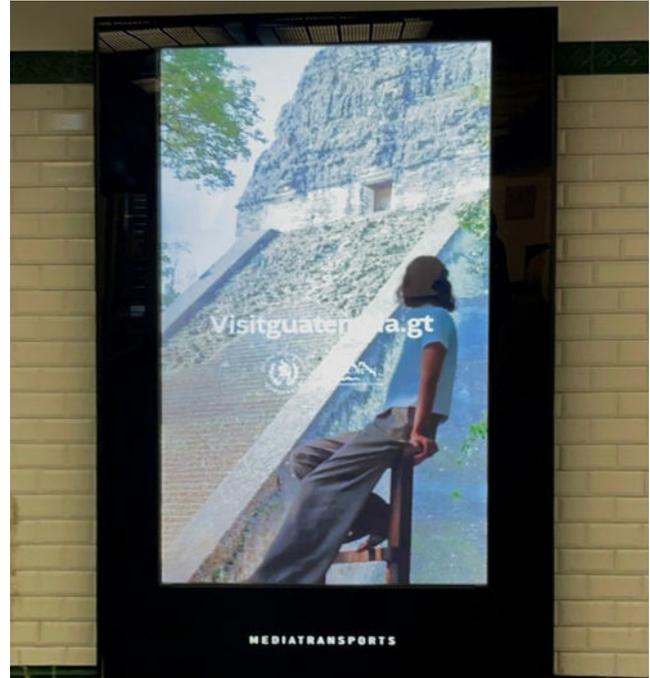
Vallas perimetrales, traseras de bus, pantallas digitales y valla móvil con un alcance mensual de 336,127 personas.

República Dominicana

Vallas y pantallas digitales, con un alcance mensual de 16,496,700 personas.

Estados Unidos que incluye Puerto Rico

Pantallas digitales de vía pública, pantallas digitales en centros comerciales, universidades, supermercados, centros deportivos, edificios de oficinas y residenciales, en transporte público



y aeropuerto, con un alcance mensual de 168,093,750 personas.

Canadá

Pantallas digitales en centros comerciales, universidades, supermercados, centros deportivos, edificios de oficinas y residenciales, en transporte público y en aeropuerto, con un alcance mensual de 101,860,500 personas.



GUATE
#AWORLDT

Red
Route

@visitguate



Agua

BD16



Campaña para Ferias Internacionales:

A partir de noviembre, inició la campaña para promocionar la participación de Guatemala en diferentes ferias internacionales que finalizará en 2025. Las ferias de este año, que incluye publicidad en esta campaña son:

WTM:

Londres, Inglaterra, del 1 al 14 de noviembre 2024.

IBTM:

Barcelona, España, del 11 de noviembre al 1 de diciembre 2024.

Es importante mencionar que esta campaña incluye relaciones públicas en diferentes ferias internacionales:

Bienal Iberoamericana de Diseño: Madrid, España, del 8 al 13 de octubre 2024, con un alcance de 438,588,077 personas.

Mediterranean Exchange: Salerno, Italia, del 31 de octubre al 3 de noviembre 2024, con un alcance de 2,307,053 personas.

WTM: Londres, Inglaterra, del 5 al 7 de noviembre 2024, con un alcance de 716,713,024 personas.

IBTM: Barcelona, España, del 19 al 21 de noviembre, con un alcance de 4,596,069.

Ferias internacionales

El INGUAT participó en 22 ferias turísticas, para promocionar y posicionar los destinos y atractivos turísticos de Guatemala. Asimismo, dar conocer la oferta y demanda turística del país, brindar una plataforma al sector turístico guatemalteco, buscar alianzas y acuerdos, entre otros. Se clasifican en:

Tabla 2
Ferias Internacionales

No.	Feria	Lugar	Empresarios participantes	Segmento	Fechas
1	FITUR	Madrid, España	15	Tour & Travel	24 al 28 de enero
2	ITB	Berlín, Alemania	11	Tour & Travel	4 al 6 de marzo
3	Seatrade Cruise Global	Fort Lauderdale, Fl. USA	0	Crucero	8 al 11 de abril
4	TIANGUIS Turístico	Acapulco, México	0	Cultura	10 al 12 de abril
5	World Travel Market Latam	São Paulo, Brasil	3	Tour & Travel	15 al 17 de abril
6	Centroamérica Travel Market -CATM-	El Salvador	3	Tour & Travel	16 al 18 de abril
7	CLIA 360	Fort Lauderdale, Fl. USA	0	Crucero	16 al 21 de abril
8	Arabian Travel Market -ATM-	Dubái, Emiratos Árabes	0	Tour & Travel	6 al 9 de mayo
9	FIEXPO Latin America	Panamá	16	Meetings, incentives, conferences and exhibitions -MICE-	10 al 13 de junio
10	Turismo 360	Montevideo, Uruguay	0	Tour & Travel	12 y 13 de junio
11	IBTM América	CDMX, México	15	MICE	21 y 22 de agosto
12	TOP RESA	París, Francia	6	Tour & Travel	17 al 19 de septiembre
13	Feria Internacional de Turismo de América Latina -FIT-	Buenos Aires, Argentina	3	Tour & Travel	28 de septiembre al 1 de octubre
14	IMEX Las Vegas	Las Vegas, USA	11	MICE	7 al 10 de octubre
15	Remote	Antigua, Guatemala	0	Aventura	14 al 17 de octubre
16	World Romance Travel Conference	Playa del Carmen, México	5	Bodas	28 al 31 de octubre
17	Bienal Iberoamericana de Diseño	Madrid, España	0	Cultural / Artes	Octubre a diciembre
18	International Tourism & Travel Show -ITT-	Montreal, Canadá	1	Idiomática	1 al 3 de noviembre
19	Bolsa Mediterránea de Turismo Arqueológico	Salerno, Italia	0	Tour & Travel	31 de octubre al 4 de noviembre
20	World Travel Market -WTM-	Londres, Inglaterra	10	Tour & Travel	5 al 7 de noviembre
21	EXPOLINGUA	Berlín, Alemania	2	Idiomática	15 y 16 de noviembre
22	IBTM World	Barcelona, España	9	MICE	19 al 21 de noviembre

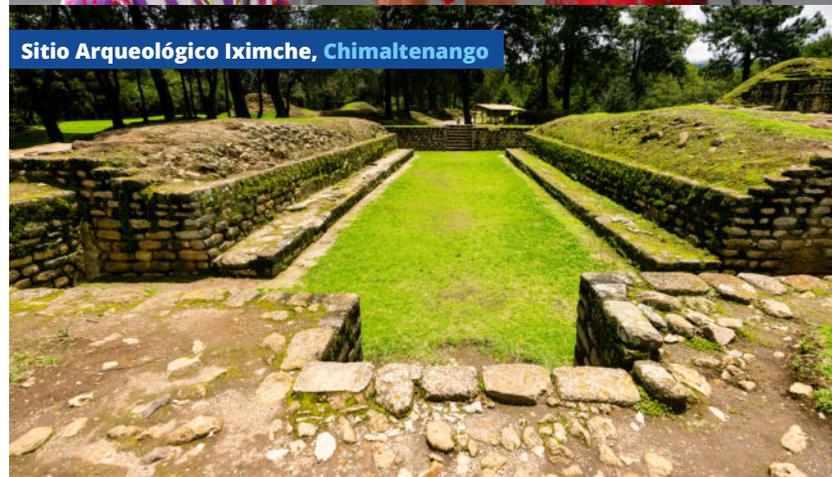
Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT.

Espectáculos

Para el INGUAT es muy importante promover la cultura de Guatemala, y para ello, cuenta con un Ballet Folklórico y una Marimba de conciertos, que dan a conocer el folklore, danza, textiles y marimba. En este año se realizaron 215 presentaciones a nivel internacional y en los departamentos del país, para contribuir a la promoción por medio de actividades de proyección folklórica.

Entre los eventos en los que se participó, se pueden mencionar:

- Feria FITUR.
- Bienvenida a 29 de cruceros en Puerto Quetzal.
- Feria Chapina en Los Ángeles, California, Estados Unidos.
- Ensamble de marimba y ballet, Teatro Presidente, San Salvador.
- 500 años del Sitio Arqueológico Iximche.
- Día Mundial del Turismo.
- Ferias turísticas en Colombia, Barcelona, Uruguay, Dubái.
- Feria del Pilar Zaragoza, España.
- Se participó en 50 congresos y convenciones.
- Ferias patronales departamentales (Cobán, Tecpán, Chimaltenango, Huehuetenango, Poptún, Chiquimula, Antigua Guatemala, Izabal, ciudad de Flores, Panajachel, Uspantán, Monterrico).
- Festivales departamentales Poptún, San Luis, Tecpán, San Juan del Obispo, Chimaltenango.
- Otros.



Materiales y textos

En 2024 se actualizó el material promocional y se tradujo el contenido que fue renovado del Mapa turístico general de Guatemala y el Catálogo de destinos imperdibles de Guatemala, a los idiomas de inglés, alemán, francés, italiano y portugués. Se entregó material promocional turístico a diferentes instancias público y privadas. También, se realizaron 21 envíos de material promocional a embajadas de Guatemala en el extranjero como Camberra, Australia; Bruselas, Bélgica; Dubái, Emiratos Árabes; Berlín, Alemania; entre otras; a consulados de Guatemala en el extranjero como Monterrey, México; Cuenca, Ecuador, etc. y a ferias internacionales.

Diseño

Se elaboraron 5,800 diseños utilizados en las distintas actividades promocionales del INGUAT: invitaciones; presentaciones de destino; folletos; imágenes para stands en ferias internacionales; fondos digitales; campañas nacionales (vallas, mupis, banners digitales, vallas móviles, pauta digital, carrileras, postales, pautas impresas, agendas); campañas internacionales (diseño para buses, banners, fondos de pantalla); campaña para aerolíneas (maleteros, mesas, fuselaje, revistas digitales, arte de avión); por la participación y logros de Guatemala en los juegos olímpicos se diseñó pauta de felicitación, de bienvenida y posts en redes sociales; redes sociales (posts de resultados de turismo, stories, efemérides, posts, infografías, entre otros); artes para la oficina de Información Turística del Aeropuerto Internacional La Aurora y Mundo Maya; entre otros.

Ruta NORTE
MÍSTICA Y NATURAL

BIENVENIDOS
HERMANOS SALVADOREÑOS

📍 Cuevas de Candelaria Mucbilhá, Baja Verapaz

#YoExploro Guate

Basilica del Cristo Negro
Esquipulas Chiquimula

Museo de Estanzuela
Zacapa

Para más información consulta en [VisitGuatemala.gt](https://www.visitguatemala.gt)

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo



Departamento de Operación y Comercialización

Con la finalidad de organizar e integrar los esfuerzos de los sectores público y privado se llevaron a cabo acciones para optimizar la comercialización de la oferta turística del país. Un enfoque clave, ha sido el fortalecimiento de ruedas de negocios (misiones comerciales) hacia los países de destino en conjunto con embajadas y aerolíneas; con la implementación de diversas estrategias en colaboración con aerolíneas como Tag Airlines, Volaris, Avianca, Aeroméxico y Alaska Airlines.

Viajes de Familiarización y Prensa

Se promovieron los destinos turísticos en Guatemala, a través de la coordinación de 150 giras de familiarización, prensa, influenciadores y de apoyo, especialmente en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Sololá, Petén, Quiché y Escuintla, donde extranjeros del sector turístico e influenciadores, tuvieron la experiencia de sentir y vivir los atractivos turísticos del país.

Entre las giras organizadas destacan las siguientes:

Tabla 3
Giras de Familiarización

No.	Nombre de la gira	Fecha	Cantidad de beneficiarios	Descripción	Ubicación geográfica
1	Aviturismo Mesoamericano	10 al 20 de marzo	15	Expertos en aviturismo provenientes de Perú, Costa Rica y Estados Unidos.	Guatemala, Sololá y Petén
2	Encanto Natural y Cultura de Guatemala	19 al 22 de abril	15	Promoción de los segmentos naturaleza y cultura con participantes provenientes del Reino Unido, España, Países Bajos y Alemania.	Sacatepéquez, Petén, Escuintla y Guatemala
3	Textiles de Guatemala	6 al 13 de agosto	5	Visita a diseñadores guatemaltecos.	Ciudad Guatemala, Petén, Atitlán, Chichicastenango, Antigua Guatemala
4	Turismo Religioso	5 al 10 de octubre	6	Promoción del segmento religioso con destinos que ofrece Guatemala.	Chichicastenango, Tonicapán, Antigua Guatemala y ciudad Guatemala
5	Turquía	28 de octubre al 3 de noviembre	9	Promoción de los destinos turísticos que ofrece Guatemala con turoperadores turcos y representante de la aerolínea <i>Turkish Airlines</i> .	Ciudad Guatemala, Flores, Petén, Sacatepéquez, Atitlán

Fuente: Sección de Familiarización y Prensa, INGUAT.

Se atendió un total de 203 personas, el 84% corresponden a empresas extranjeras relacionadas con el turismo. En estas giras se realizaron recorridos, propiciando un acercamiento entre el sector turístico internacional y nacional.



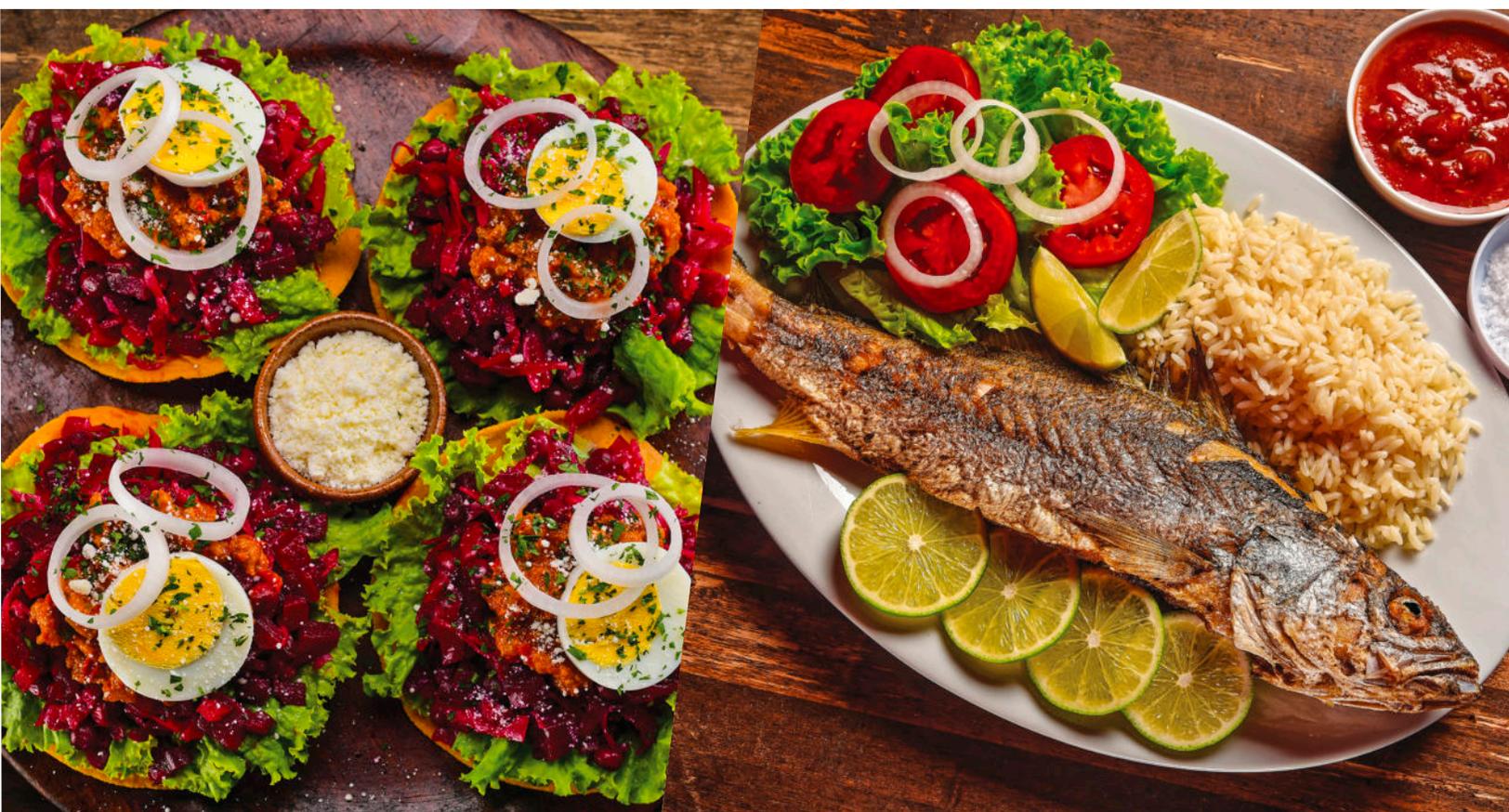


Tabla 4
Giras de Prensa

No.	Nombre de la gira	Fecha	Cantidad de beneficiarios	Descripción	Departamentos visitados
1	Gastronomía CATA	2 al 6 de marzo	3	Coordinada con CATA, con el medio <i>Reporter Gourmet</i> , de Italia, para promover el segmento gastronómico.	Escuintla, Guatemala, Petén, Sacatepéquez
2	Gastronomía México	8 al 14 de julio	6	Expertos en gastronomía de México, quienes exploraron las experiencias gastronómicas más importantes del país.	Ciudad de Guatemala, Sacatepéquez, Petén, Quetzaltenango
3	Prensa Francia	7 al 13 de octubre	8	Promoción de los destinos turísticos que ofrece Guatemala.	Sacatepéquez, Chichicastenango, Atitlán, Petén y Ciudad de Guatemala
4	Prensa ON Contenido, Costa Rica	13 al 18 de noviembre	5	Gira con productora de programa "Gastro Tour".	Guatemala, Sacatepéquez, Petén y Atitlán
5	Gastronomía España	1 al 5 de diciembre	4	Gira de restaurantes gastronómicos, participantes de la revista Saber y Sabor.	Guatemala, Petén, Sacatepéquez

Fuente: Sección de Familiarización y Prensa, INGUAT.

Con las giras de prensa se obtuvo un retorno del 103.5% de acuerdo a las publicaciones obtenidas.

Tabla 5
Giras de Influenciadores

No.	Nombre de la gira	Fecha	Cantidad de beneficiarios	Descripción	Departamentos visitados
1	Influenciadores Jacob Hoff y Samantha Wynn	4 al 11 de agosto	3	Recorrido diseñado para presentar contenido con su audiencia, resaltando un destino seguro y con múltiple riqueza cultural, histórica y natural.	Petén, Sacatepéquez, Atitlán, Chichicastenango, Ciudad de Guatemala
2	Boksuna Fest	1 al 7 de octubre	10	Influenciadores coreanos, participantes del evento <i>Boksuna fest</i> .	Ciudad de Guatemala, Atitlán, Sacatepéquez
3	Influenciadores de Canadá	18 al 24 de noviembre	2	Promoción de Guatemala como destino turístico.	Ciudad de Guatemala, Sacatepéquez, Petén, Atitlán
4	Maria Elena Bravo	22 noviembre al 2 de diciembre	2	Recorrido por varios departamentos, para resaltar los diferentes destinos turísticos.	Petén, Atitlán, Sacatepéquez, Izabal

Fuente: Sección de Familiarización y Prensa, INGUAT.

Las publicaciones de las giras de influenciadores, tuvo un alcance estimado de 15 millones de personas.



Chichicastenango, Quiché

Parque Nacional Tikal, Petén

Ruedas de Negocios (Misiones Comerciales)

El INGUAT con el propósito de apoyar al sector empresarial turístico de Guatemala, organizó 19 ruedas de negocios, donde se facilitó el encuentro entre el sector privado turístico de Guatemala con proveedores locales y compradores potenciales del sector turístico del país, para fortalecer las relaciones comerciales entre Guatemala y países prioritarios y potenciales. Estas ruedas de negocios se organizaron en conjunto con aliados estratégicos como aerolíneas, agencias mayoristas y la Red de Consejeros Comerciales del MINEX.

Asimismo, se realizaron 23 presentaciones de destino, dirigidos a mayoristas y agencias de viajes, para brindar información y comercializar a Guatemala como destino turístico. Se tuvo la participación de empresarios de Estados Unidos, México, El Salvador, España, Perú, Argentina, Costa Rica, Honduras, República Dominicana, entre otros. También como parte de estas presentaciones se realizaron webinars y seminarios en conjunto con distintas líneas aéreas. A continuación, se identifican algunas ruedas de negocios y presentaciones de destino:

Tabla 5
Giras de Influenciadores

Actividad	Fecha	Mercado	Segmento	Cantidad de participantes nacionales	Cantidad de participantes internacionales
Presentación de destino y rueda de negocios para promover Semana Santa	7 de marzo	Mérida, Yucatán, México	Cultural / Religioso	10	60
Presentación país y rueda de negocios	12 de junio	Santa Ana, El Salvador	Cultural y entretenimiento (museos, zoológico, etc.)	25	100
Rueda de negocios (misión comercial)	30 de julio	Ciudad de México y Guadalajara, México	Tour & Travel	15	60
Presentación de destino y <i>networking</i> en evento muestra fotográfica de "Semana Santa en Antigua Guatemala"	9 de julio	Lima, Perú	Religioso	0	1,500 personas en el transcurso de 1 mes de exhibición
Presentación país y rueda de negocios	7 de agosto	Costa Rica	Tour & Travel	26	80
Presentación país y rueda de negocios	5 de septiembre	Santo Domingo, República Dominicana	Tour & Travel	24	118
Presentación país y rueda de negocios	16 de octubre	Los Ángeles, Estados Unidos	Tour & Travel	10	40
Presentación país	17 al 22 de noviembre	Rosario, Buenos Aires, Córdoba y Mendoza, Argentina	Tour & Travel	1	130

Fuente: Departamento de Operación y Comercialización, INGUAT, 2024

Segmentos Turísticos

El INGUAT llevó a cabo una serie de actividades encaminadas a la consolidación del destino turístico, a través de los diferentes segmentos turísticos. A continuación, se identifican las actividades más relevantes por segmento:

Aventura

- En abril, se realizó una rueda de negocios en la ciudad de México, con la participación de ocho turoperadores especializados en el segmento de aventura y 15 mayoristas mexicanos para la presentación de destino.
- Apoyo en el Campeonato de Parapente de Chiquimula.
- En octubre, se participó en la *Adventure Travel Network -ATMEX-*, Chetumal, México, con un stand donde se brindó información turística de Guatemala enfocada en aventura.

Bodas de Destino y Lunas de Miel

- Se participó en el *White Expo Show*, el 26 de febrero, con el fin de captar el mercado consumidor de El Salvador y ofrecer Guatemala como destino de bodas y lunas de miel.
- El 26 de mayo, se realizó el evento Guatemala Romántica, en la ciudad de Guatemala, con la participación de 15 *wedding planners* y agentes de viajes de romance de Estados Unidos, México, República Dominicana y El Salvador y 40 empresas guatemaltecas.

Naturaleza

- Presentación de destino y rueda de negocios para promover los segmentos de naturaleza y aventura, llevada a cabo el 30 de abril en la ciudad de México, con 12 participantes nacionales y 29 participantes internacionales.

- En octubre se realizó gira de familiarización con mayoristas con un grupo de Turquía y otro grupo de Francia.

Industria de Reuniones

- En julio, agosto, septiembre y octubre se realizaron capacitaciones de "Guatemala destino" con el Buró de Convenciones, dirigidas a la industria de reuniones, con el objetivo de capacitar a los hoteles y a este segmento sobre las buenas prácticas para atender a los turistas, se llevó a cabo en Petén, Alta Verapaz, Quetzaltenango, Sacatepéquez, ciudad de Guatemala, y Sololá, con 75 participantes en total.
- En noviembre se llevó a cabo el *International Congress and Convention Association -ICCA-Roadshow*, donde se brindó una charla sobre tendencias de esta industria.

Gastronomía

- El 28 de septiembre el INGUAT participó en la Feria de la Manía en Chiquimula, con empresarios de productos de manía y sus derivados.
- Del 13 al 18 de noviembre se participó en el 13vo. Festival del Chocolate, en Tabasco, México, enfocado en cacao y sus derivados; aproximadamente participaron tres mil personas. En el festival, se dio información turística de Guatemala y participaron tres empresarios chocolateros guatemaltecos, quienes dieron degustación y charlas.

Cruceros

- Se recibieron 45 cruceros en Puerto Quetzal y Puerto Santo Tomás de Castilla, con un total de 63,734 pasajeros y 33,111 tripulantes, de la siguiente manera:

Tabla 7
Cruceros que atracaron de enero – diciembre 2024

Lugar de atraque	Cantidad de cruceros	Total pasajeros	Total tripulantes
Puerto Quetzal	33	55,962	27,823
Puerto Santo Tomás de Castilla	12	7,762	5,288
TOTAL	45	63,734	33,111

Fuente: Departamento de Operación y Comercialización, INGUAT.

Los destinos visitados por los pasajeros que arribaron en los cruceros son:

- Puerto Santo Tomás de Castilla, los visitantes tuvieron la oportunidad de conocer atractivos turísticos como el Castillo de San Felipe de Lara, Parque Arqueológico de Quiriguá, cañón de Río Dulce, Livingston, Bahía de Amatique, sendero Las Escobas, cerro San Gil, Ensenada Verde, Santo Tomás de Castilla y Puerto Barrios.
- Puerto Quetzal, visitaron la Antigua Guatemala y sus pueblos alrededor, el lago de Atitlán, Sitio Arqueológico Iximche', Auto Safari Chapín, fincas de café y macadamia, volcán de Pacaya, playas del pacífico, Comalapa, ciudad de Guatemala, entre otros.
- Visita al Parque Nacional Tikal por la vía aérea.

Se participó en eventos relacionados a este segmento, con el objetivo de promover Guatemala como destino turístico de cruceros, captar más líneas y embarcaciones:

- Cumbre de Cruceros para Miembros Platino de Florida Caribbean Cruise Association -FCCA-, Miami, Florida, enero y septiembre 2024.
- Seatrade Cruise Global 2024 - Miami, Florida, abril 2024.
- Cruise 360 - Ft. Lauderdale, Florida, abril 2024.
- Seatrade Med - Málaga, España, septiembre, 2024
- Conferencia y Tradeshow de FCCA, Isla de St. Maarten, octubre, 2024.



Eventos

En el 2024 se organizaron 255 eventos de atención y protocolo, a los que asistieron 2,855 hombres y 4,332 mujeres, del sector público y privado, entre otros.

Eventos destacados

- Lanzamiento de la Visión y Estrategias 2024 - 2028
- Mesa Alto Nivel del Aeropuerto Internacional La Aurora -AILA-
- Global Big Day
- Stand 21k las rosas, Antigua Guatemala
- Talleres de Política de Turismo Sostenible
- 500 años de Tecpán
- Feria alimentaria
- White expo show en San Salvador, El Salvador
- Inauguración de oficina de Transparencia y Probidad
- Día Mundial del Turismo
- Fiesta del pilar, Zaragoza España
- Congreso Nacional de Turismo CAMTUR
- Congreso de Turismo Religioso
- Capacitación de Big Data
- Feria ATMEX
- Feria del pilar, Zaragoza, España
- Inauguración de temporada de Cruceros
- Congreso de turismo religioso

También se realizaron las acciones requeridas para el cambio de imágenes en aeropuertos internacionales Mundo Maya en Petén y La Aurora en ciudad de Guatemala, Mercado de Artesanías, zona 13 de la ciudad, oficina turística de Petén, Puerto Quetzal, Marina Pez Vela y Puerto Santo Tomás de Castilla.

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados

Con el objetivo de producir y difundir información estadística sobre la oferta y demanda turística para la toma de decisiones en materia de turismo, en 2024 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Operaciones estadísticas

levantamiento de información estadística sobre:

- Movimientos turísticos de manera continua en principales fronteras terrestres de Guatemala con El Salvador, Honduras, México y Belice.
- Encuesta del gasto turístico receptor y emisor en principales fronteras terrestres y aeropuerto Internacional La Aurora.
- Encuesta en cruceros que atracan en los puertos Santo Tomás de Castilla y Quetzal durante la temporada de visitación.
- Medición periódica de movimientos turísticos al turismo interno, es decir a los viajeros residentes en el país. En julio se realizó el trabajo de campo de la primera medición del presente año y en noviembre la segunda medición.

Se elaboraron y publicaron 145 documentos entre ellos boletines con datos estadísticos, perfiles de visitantes no residentes de mercados clave y estratégicos para Guatemala, oferta y ocupación hotelera, fichas técnicas e informes de resultados de participación en ferias turísticas, entre otros.

En 2024, se recibió un 15% más de visitantes no residentes al país, como se puede observar en el cuadro comparativo de ingreso de visitantes no residentes 2023-2024:

Tabla 8
Cruceros que atracaron de enero – diciembre 2024

Ingreso de Visitantes no Residentes al País 2023	Ingreso de Visitantes no Residentes al País 2024	Incremento de visitas al país
2,649,971	3,037,282	15%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, INGUAT.

En turismo interno se registraron 25.7 millones de viajes con una derrama económica de Q52.5 millones (datos preliminares estimados).

Cuenta Satélite de Turismo -CST-: se sostuvieron reuniones técnicas continuas con el Banco de Guatemala, a fin de concluir con la construcción de las primeras siete tablas de esta herramienta, para la medición del impacto real y derrama del turismo en la economía del país. En estas reuniones se contó con la participación de un consultor internacional.

Observatorio de Turismo Sostenible

Herramienta de inteligencia turística, que sirve para obtener un análisis de la información turística del destino, para la toma de decisiones de los empresarios turísticos, inversionistas, sector público y privado, entre otros.

- **Antigua Guatemala:** se realizó el levantamiento continuo de información para actualizar los indicadores publicados en la página de esta herramienta de gestión de información científica y de análisis del turismo de este destino turístico.



Inteligencia Turística:

Se implementó una herramienta de inteligencia turística a través del manejo de Big Data de diversas fuentes, con el fin de proveer información, que permita una mejor toma de decisiones en cuanto al diseño e implementación de estrategias de mercadeo. Dentro de esto se puede mencionar:

- **Plataforma de inteligencia turística:** plataforma en la nube que permite a los gestores de destinos turísticos analizar de forma sencilla, rápido y ágil las dinámicas que se dan en sus destinos y conocer el comportamiento de los visitantes durante todo el ciclo del viaje en tiempo real.

El principal objetivo para el INGUAT es disponer de herramientas y asesoría necesaria para incorporar la información contextual existente en relación a Guatemala como destino turístico y las tendencias globales, para facilitar decisiones más eficientes en todos los ámbitos de gestión y promoción turística.

Cuenta con cuatro módulos:

- » **Módulo de Comportamiento** (permite capta, filtra, analiza y presenta toda la

información con relevancia turística compartida de manera espontánea en Medios Sociales y portales turísticos online, acerca de grandes bases de datos, sobre un destino turístico concreto. Compara los principales indicadores del destino con los competidores que se seleccionen).

- » **Módulo de Alojamiento** (análisis de la demanda y la oferta de alojamiento hotelero y alquiler vacacional en el destino, a través de los datos captados en portales turísticos especializados).

- » **Módulo de Conectividad Aérea** (incorpora datos transaccionales sobre conectividad y demanda aérea captados a través de los Sistemas de Distribución Global.

- » **Módulo de Gasto en Destino** (incorpora datos reales de gasto a través de tarjetas de crédito y débito en el destino, agregados durante los últimos 12 meses en comparación al mismo periodo del año anterior, desagregado por orígenes y categorías de gasto).

- **Telefonía móvil:** movimientos turísticos dentro del territorio nacional.



Departamento de Asistencia Turística

Con el propósito de desarrollar, coordinar y ejecutar acciones de prevención, asistencia e información turística para los visitantes nacionales e internacionales, con el apoyo de entidades públicas, privadas, cuerpo diplomático y consular acreditado en el país, en 2024 se realizaron las siguientes actividades:

- Se gestionaron 582 eventos de custodia, según solicitudes, que corresponden a 12,665 beneficiarios.
- 1,227 asistencias en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales, que corresponde a 23,569 personas asistidas (11,867 hombres y 11,702 mujeres).
- Del 11 al 15 de enero, se ejecutó el:
 - » **Plan de Prevención y Asistencia Turística “Novena del Cristo Negro de Esquipulas”** en Esquipulas, Chiquimula:
 - Atención de 3,856 turistas en quiosco de Información Turística instalado en la Basílica de Esquipulas.
 - Ocho asistencias directas a turistas extranjeros.
 - 75 monitoreos de rutas y de atractivos turísticos de la zona.
 - 39 asistencias de acompañamiento y custodia a buses de turismo desde fronteras de El Salvador y Honduras.
 - » **Plan Preventivo y de Asistencia Turística “Temporada de Cruceros 2023-2024”:**
 - Asistencia a Cruceros en el Pacífico (Puerto Quetzal y Marina Pez Vela del Puerto de San José, Escuintla).
 - Asistencia a Cruceros en el Caribe (Puerto Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal).
 - En ambos destinos de atraque se

realizaron gestiones y coordinaciones para la atención de grupos de turismo que se desplazaron a los diferentes destinos turísticos, logrando el acompañamiento oportuno de dichos grupos y la asistencia en eventualidades que se presentaron.

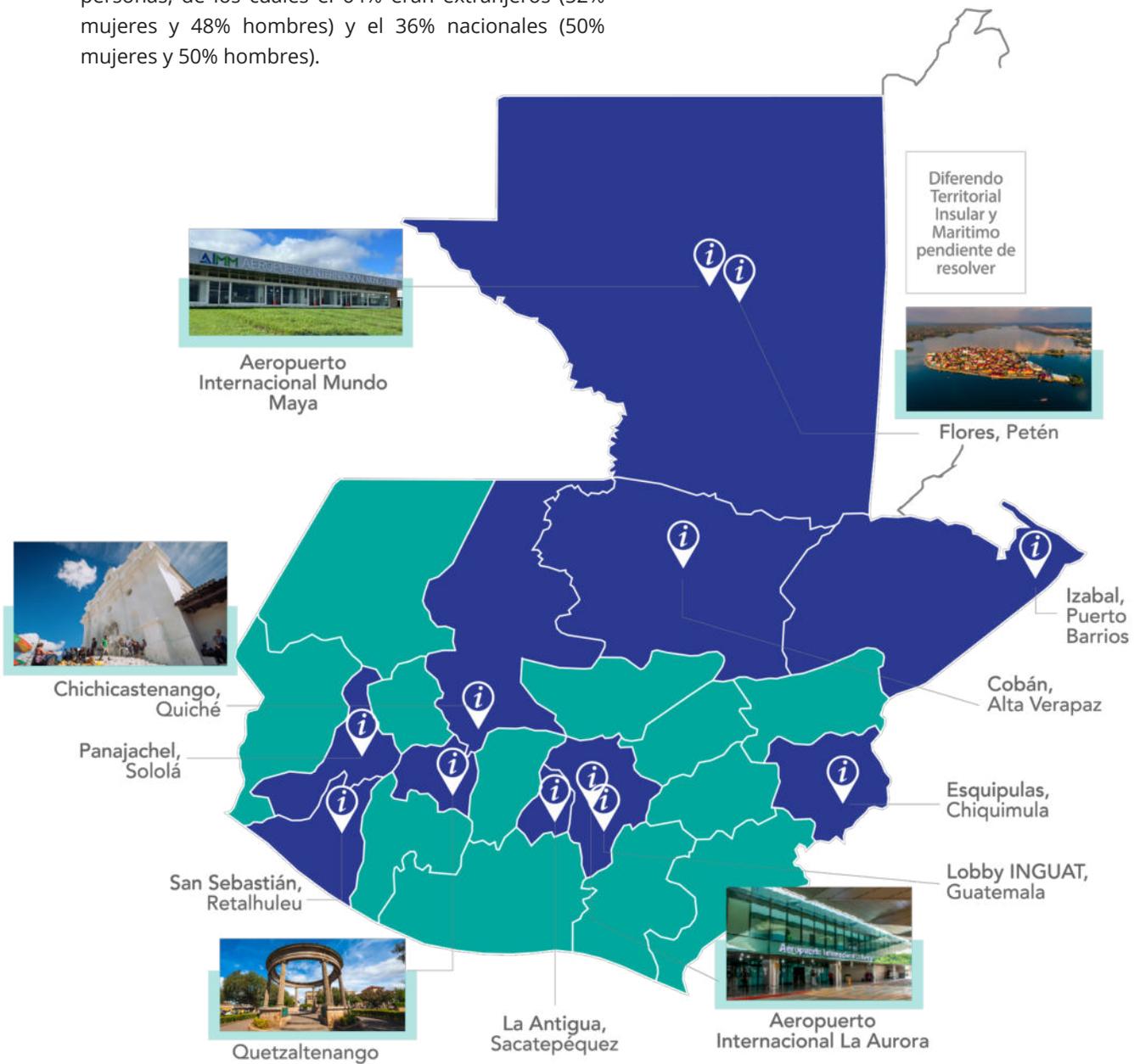
» **Resultados del Plan Preventivo y de Asistencia Turística “Semana Santa 2024”, ejecutado del 22 al 31 de marzo:**

- 1,319 asistencias directas a turistas, por parte de delegados de Asistencia Turística a nivel nacional.
 - 9,263 turistas asistidos en total.
 - 371 sitios turísticos visitados y con presencia de delegados de Asistencia Turística.
 - 526 monitoreos de rutas.
 - 48 acompañamientos seguros desde fronteras, con 197 vehículos acompañados y 3,246 turistas asistidos.
- Se elaboraron 50 planes preventivos de Asistencia Turística a nivel nacional y para eventos específicos.
 - A través de una constante comunicación y coordinación en casos especiales de turistas atendidos, se brindó apoyo en asistencias y eventualidades al cuerpo consular.
 - Participación en diferentes eventos consulares:
 - » En marzo, se atendió la invitación del señor Cónsul General de la Embajada de Canadá en Guatemala a una reunión con todo el equipo operativo de Asistencia Turística.
 - » En abril, se sostuvo reunión con la Secretaría de Latinoamérica en temas de Seguridad de Estados Unidos de América y personal consular de la Embajada de Estados Unidos, en esta reunión se presentó la asistencia turística que se brinda a los visitantes internacionales. Asimismo, se brindó acompañamiento en recorridos por algunas áreas turísticas del país.

- » En julio, se sostuvo reunión y presentación del Plan de Prevención y Asistencia Turística “Fiestas Agostinas 2024” ante la Embajada de El Salvador en Guatemala.
- Se dio a conocer el trabajo y apoyo que se dan a los visitantes, por medio de este departamento, en diferentes actividades como ruedas de negocios, presentación de destino, ferias internacionales y caravanas, en países como El Salvador, México, República Dominicana, Argentina, Costa Rica, Honduras y Estados Unidos.
- **Mesa Técnica de Seguridad Turística:**
El 26 de abril de 2024 se reactivó la Mesa Técnica de Seguridad Turística, conformada por el MINGOB, Policía Nacional Civil -PNC-, División de Seguridad Turística -DISETUR-, MINEX, Consejo de Seguridad Hotelera de Guatemala -COSEHOGUA-, CAMTUR, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, Ministerio de la Defensa Nacional -MINDEF-, Ministerio Público -MP- y el Instituto Guatemalteco de Migración -IGM-. Esta mesa tiene como objetivo implementar acciones integrales para la prevención y asistencia de visitantes nacionales y extranjeros en materia de seguridad turística. Se realizaron cuatro reuniones ordinarias con compromisos y acuerdos.
- **Mesas Departamentales de Seguridad Turística:**
Se llevaron a cabo veinticinco reuniones de mesas departamentales de seguridad turística.
- Central de llamadas:**
 - » 1,099 boletines informativos que se generaron a partir de los monitoreos de los delegados de asistencia turística y la coordinación con otras instituciones.
 - » Se atendieron 3,387 llamadas en el número 1500 de la central de llamadas para atención a visitantes nacionales e internacionales, las 24 horas.
- » Se implementó el Protocolo de emergencias de la central de llamadas, para un mejor control y ejecución de la asistencia que se brinda al turista nacional o extranjero al momento de tener una emergencia.
- **Convenio entre el Ministerio de Gobernación y el INGUAT:**
Este convenio de cooperación interinstitucional, tiene por objetivo el fortalecimiento de la DISETUR de la Subdirección General de Operaciones de la PNC, para la cobertura de la DISETUR en varios departamentos de la República de Guatemala. Entre los aportes del INGUAT brindados en 2024 están:
 - » Pago de arrendamientos de 10 oficinas en las que funciona la DISETUR y algunas oficinas mixtas con espacio para el delegado de asistencia turística del INGUAT (Chiquimula, Quiché, ciudad de Guatemala, Panajachel, San Pedro la Laguna, Quetzaltenango, Izabal, Escuintla, Santa Rosa y Retalhuleu).
 - » El 23 de octubre, se hizo la entrega oficial de:
 - 458 uniformes para la DISETUR que constan de pantalones tipo comando, playeras tipo polo y botas comando tácticas.
 - Lote impreso de 40,000 afiches que contienen los números de emergencia de entidades como: *Crime Stoppers*, Emergencia PNC, Antiextorsiones, Línea Confidencial y Asistencia al Turista.
 - 20,000 trifoliales impresos con información sobre qué es la DISETUR, misión y visión, servicios que ofrecen, actividades que realizan, redes sociales, entre otra información.

Sección de Información Turística

Las oficinas de información turística atendieron 67,769 personas, de los cuales el 64% eran extranjeros (52% mujeres y 48% hombres) y el 36% nacionales (50% mujeres y 50% hombres).



- **Giras de reconocimiento de sitios turísticos:** Con el fin de enriquecer los conocimientos de los delegados de información turística, con información actualizada y puntual sobre los atractivos turísticos que ofrece Guatemala y brindar mayor información y recomendaciones a los visitantes, realizaron giras de campo a sitios arqueológicos, reservas naturales, cuevas, playa, estado de carreteras, museos, entre otros.
 - » Gira 1, Petén, del 29 de mayo al 1 de junio.
 - » Gira 2, ciudad de Guatemala y volcán Pacaya, del 17 al 21 de julio.
 - » Gira 3, Alta Verapaz, del 20 al 23 de septiembre.
 - » Gira 4, Pacífico, del 27 al 30 de noviembre.
- Atención en stands de información turística en diferentes eventos, quioscos de información turística y otras actividades especiales.
- Kioscos de información y servicios para los interesados, en jornadas móviles integradas, con instituciones de Gobierno.
- Visitas de reconocimiento a sitios turísticos para actualizar el inventario y entrega de material informativo y de prevención, a los servicios turísticos.
- Plan Semana Santa 2024: se brindó información turística, asistencia, artículos y material promocional a visitantes nacionales y extranjeros, para cubrir, kioscos, fronteras, campamentos del Sistema Nacional de

Prevención en Semana Santa -SINAPRESE- y oficinas de información turística.

Los resultados alcanzados en cada punto fueron los siguientes:

1. Kioscos de información turística, ubicados en Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Quetzaltenango, Quetzaltenango; Panajachel, Sololá; Flores, Petén; Esquipulas, Chiquimula; y Centro Histórico y ciudad Cayalá, ciudad de Guatemala; con un total de 18,760 turistas nacionales y extranjeros atendidos.
2. Las fronteras de Valle Nuevo, Pedro de Alvarado y San Cristóbal, atendieron un total de 13,129 turistas extranjeros y nacionales.
3. Se atendió un total de 13,373 turistas nacionales y extranjeros en los campamentos SINAPRESE ubicados en: Las Conchas, Alta Verapaz; Río Dulce, Izabal; Puerto San José, Escuintla; Panajachel, Sololá; El Zarco, Retalhuleu; Poptún, Petén; Parque Nacional Tikal, Petén y Punta de Palma, Izabal.
4. Atención a 8,775 turistas nacionales y extranjeros, en las oficinas de Información Turística ubicadas en el AILA, Antigua Guatemala, Quetzaltenango, Panajachel, Chichicastenango, Aeropuerto Internacional Mundo Maya, ciudad de Flores, Cobán, Esquipulas, Puerto Barrios y Retalhuleu.



Dirección Administrativa Financiera

Departamento Administrativo

Remodelación de la Oficina de Información Turística en el Aeropuerto Internacional La Aurora, se adquirió mobiliario y equipo para prestar un mejor servicio a los visitantes, además se contribuyó en la adecuación de los espacios físicos.

Terminal de Marina Pez Vela, en Puerto Quetzal, Escuintla: se realizaron trabajos de mejora de los espacios y áreas, y se adquirió mobiliario e insumos de mantenimiento y limpieza, para una mejor atención a los cruceristas.

Se remodeló un espacio físico en el piso 12 del edificio central del INGUAT, para ubicar a la oficina de Transparencia y Probidad de esta entidad.

Mantenimiento:

- Rancho Nimajay, en la Antigua Guatemala.
- Terreno propiedad del INGUAT, contiguo al Zoológico la Aurora.

Mantenimiento a las instalaciones y jardines para brindar una mejor atención e imagen a los visitantes:

- Edificio Central.
- Mercado de Artesanías.
- Museo de Estanzuela.
- Castillo de San Felipe de Lara.
- Delegaciones de Información Turística.
- Oficinas Regionales y Subregionales.
- CRI, ubicado en Sipacate, Escuintla.



Mercado de Artesanías



Castillo de San Felipe de Lara, Izabal



Museo de Estanzuela, Zacapa



Quiriguá, Izabal



Laguna de Magdalena, Huehuetenango



La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Se brindaron servicios (conserjería, transportes, almacén general, entre otros) para la ejecución de las actividades de las unidades administrativas del INGUAT.

- Estudiantes de turismo del INTECAP, en diversas oportunidades por giras a Petén, Oriente del país (Jutiapa), Chichicastenango, Sololá, tierras altas (Las Verapaces, Huehuetenango), Río Dulce, Izabal. (Turismo juvenil).
- Delegaciones de médicos voluntarios para atender Obras del Hermano Pedro. (Turismo de voluntariado).
- Servicio de un trolebús para traslado de asistentes al Festival Gastronómico Cuscún Muniguate. (Turismo cultural-gastronómico).
- Federación Guatemalteca de Ciclismo con cuatro buses para traslado de atletas participantes en la "22 Vuelta Ciclista Internacional Femenina a Guatemala". (Turismo deportivo).
- Traslado de feligreses el Jueves Santo a solicitud del MCD. (Turismo cultural-religioso).
- Municipalidad de Antigua Guatemala con dos buses para Semana Santa, para el traslado de visitantes nacionales e internacionales hacia el casco urbano. (Turismo cultural-religioso).
- Congreso de la República, visita de comunitarios de Santa Bárbara Suchitepéquez para visitar el congreso, Palacio Nacional y Museo Maya en ciudad

de Guatemala. (Turismo cultural).

- Consejo Nacional de la Juventud, Intercambio cultural turístico cuna de la cultura maya en Petén. (Turismo juvenil).
- Asociación de Guías de Guatemala, *tour* Zacapa, aldea Guaytán y Quiriguá. (Turismo cultural).
- Día Internacional de Turismo: cuatro trolebuses para el traslado de visitantes nacionales y extranjeros a diferentes puntos dentro de la ciudad de Guatemala.

Se autorizó el uso de las instalaciones del Mercado de Artesanías para la Coronación de *Miss Beauty Internacional* el 18 de febrero y el evento socio cultural Mundo Ibérico y Caribbean Guatemala 2024 del 12 al 24 de marzo.

Se autorizó el uso de las instalaciones del Castillo de San Felipe de Lara, para dar a conocer este lugar histórico de Guatemala en las siguientes actividades: filmación de entrevistas del programa Nuestro Mundo (12 de marzo); traslado de chefs internacionales durante intercambio cultural gastronómico (9 al 12 de abril) con destino Mixco Viejo, Jilotepeque Viejo, Chimaltenango; Triatlón 70.3 del Caribe (13 de abril) y festival de la Tierra 2024 (20 de abril).

Durante la Semana Santa 2024, se apoyó a la CONRED mediante la renta de sanitarios portátiles con el fin de mejorar la atención brindada a los visitantes y se proporcionó a la Municipalidad de Guatemala, toneles plásticos

y bombas de fumigación tipo mochila durante elaboración de “la alfombra de la ciudad 2024”.

Macro Simulacro del Centro Cívico, realizado el 2 de febrero, es un ejercicio que se realiza con el fin de fomentar la cultura de prevención y también preparar a las personas ante una situación de riesgo, desastre o emergencia. Se activaron las sirenas sísmicas del Centro Cívico y las entidades coordinaron la evacuación del personal. En Guatemala este ejercicio de prevención se realiza en febrero en conmemoración del terremoto del 4 de febrero de 1976.

Este Departamento cuenta con un protocolo de evacuación ante sismos e incendios y un equipo de brigadistas integrado por personal de las diferentes direcciones, que reciben capacitación en diferentes temas de riesgos.

Se participó en la Mesa de Riesgos, Amenazas y Vulnerabilidades del Centro Cívico (G13) y, asimismo, en la Primera Feria del Brigadista del Centro Cívico, realizada el 10 octubre en el Teatro Nacional de la Cultura, en conmemoración de Día Internacional para la Reducción de Riesgo de Desastres, para crear entornos seguros y resilientes.

A solicitud de la SVET y con motivo de conmemorarse el 30 de julio el Día Mundial contra la Trata de Personas y 20 de octubre en conmemoración del día de la Revolución, se iluminó de color azul el edificio central del INGUAT.

Departamento Financiero

Para mejorar la atención a las empresas de hospedaje, se gestionó ante una entidad bancaria del sistema la implementación del pago en línea para la captación del Impuesto del 10% sobre Hospedaje. Asimismo, se informó a los contribuyentes sobre este nuevo beneficio para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Se implementó el uso del inventario de cuentas para el procesamiento de pagos a proveedores y prestadores de servicios técnicos y profesionales mediante transferencia bancaria. Desde noviembre, esta iniciativa revirtió la relación de pagos efectuados por transferencia versus cheques, pasando de un 20% y 80% a un 80% y 20% respectivamente, lo que optimizó los tiempos y la gestión en la Sección de Caja.

Adicionalmente, se estableció un nuevo proceso para la recepción de expedientes en la Sección de Compras, quien gestiona directamente la recepción y distribución de expedientes, reduciendo tiempos de gestión y mejorando la eficiencia operativa.

Con el propósito de hacer más dinámica la gestión de las actividades de este Departamento, en este año se elaboraron o actualizaron 13 procedimientos.

Se participó en diferentes comisiones bipartitas con el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT-: Comisión de Festejos, Comisión de Reglamento Orgánico Interno -ROI-, Comisión de Seguros para los Empleados de la Institución y Comisión de Negociación de Pacto Colectivo.



Castillo de San Felipe de Lara, Izabal

Se presentaron de acuerdo a las normativas y ante las instancias correspondientes, el Informe Anual de Liquidación Presupuestaria del ejercicio fiscal 2023, el Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos para el 2025, informes cuatrimestrales e Informe Anual de Inventario de Bienes de la Institución. Asimismo, se publicó en el Diario de Centroamérica los estados financieros del INGUAT correspondiente al ejercicio fiscal 2023.

En el Castillo de San Felipe de Lara, ingresaron 162,910 personas de acuerdo a los tickets de ingreso a cargo de la Sección de Cobros, distribuidos de la siguiente manera 78.6% adultos nacionales, 16.9% niños nacionales y 4.5% visitantes extranjeros.

Presupuesto de Ingresos

Para el ejercicio fiscal 2024, el INGUAT tuvo un presupuesto de ingresos de Q387,316,172.00. De enero a diciembre, se logró una recaudación del 90.75%, detallado a continuación:

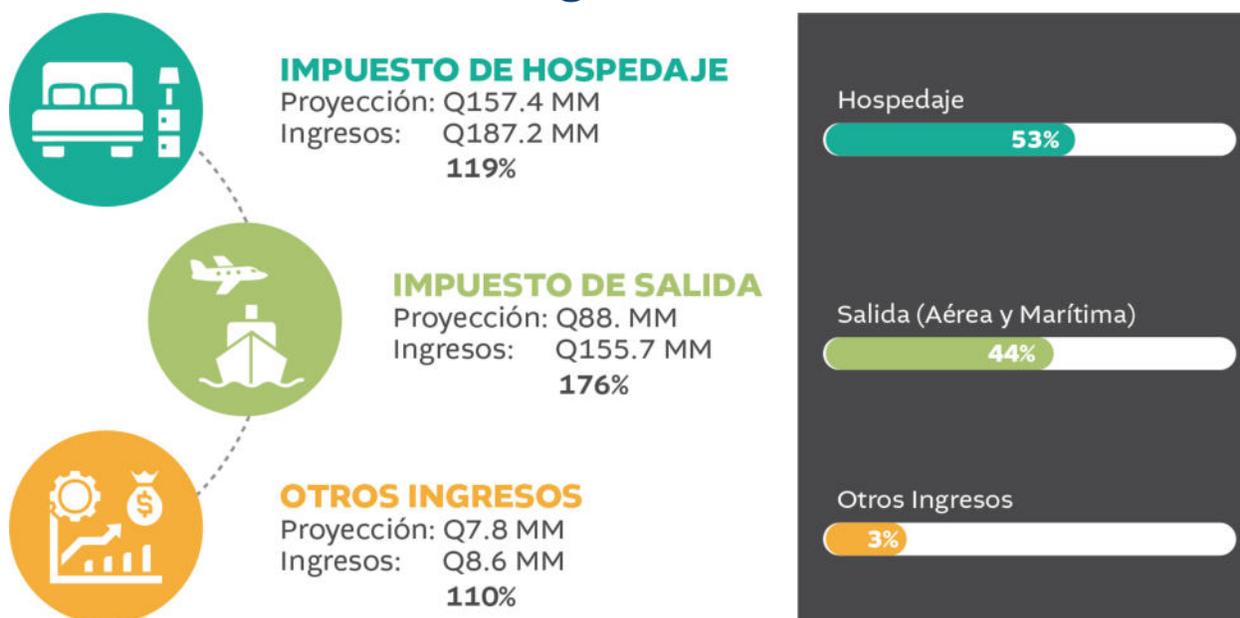
Tabla 9
Presupuesto de ingresos enero a diciembre 2024 (en quetzales)

Rubro	Vigente	Recaudado	Porcentaje
Impuesto del 10% sobre Hospedaje	157,351,237.00	187,233,089.05	118.99%
Impuesto de Salida Vía Aérea y Marítima	88,155,000.00	155,661,864.86	176.58%
Otros Ingresos	7,838,671.00	8,609,395.16	109.83%
Saldo de Caja	133,971,264.00	0.00	0.00%
TOTAL	387,316,172.00	351,504,349.07	90.75%

Fuente: Departamento de Financiero, INGUAT

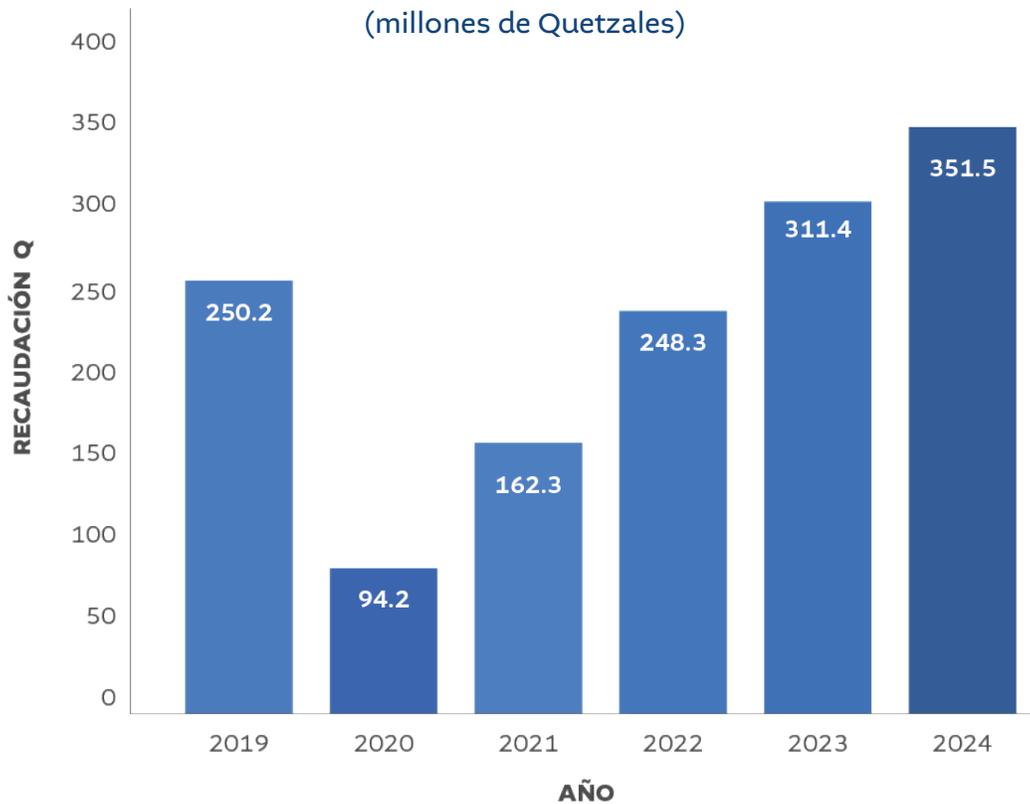
Como se observa en tabla anterior, la mayor parte de los ingresos del INGUAT, corresponden a los impuestos de Salida Vía Aérea y Marítima con 67.5 millones más de lo aprobado y el impuesto del 10% sobre Hospedaje con 29.8 millones más de lo aprobado.

Gráfica 1
Resumen ingresos recaudados



Fuente: Departamento Financiero, INGUAT

Gráfica 2
Recaudación años 2019-2024
 (millones de Quetzales)



Fuente: Departamento Financiero, INGUAT.

Presupuesto de Egresos

El presupuesto asignado de Q387,316,172.00, tuvo una ejecución del 47.85% a diciembre de 2024:

Gráfica 2
Presupuesto de ingresos enero a diciembre 2024 (en quetzales)

Grupo de Gasto	Aprobado	Ejecutado	Porcentaje
Servicios Personales	97,854,322.00	66,066,048.91	67.51%
Servicios No Personales	230,278,115.00	91,282,067.22	39.64%
Materiales y Suministros	15,953,203.00	7,230,707.15	45.32%
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	7,016,163.00	1,579,867.15	22.52%
Transferencias Corrientes	26,406,320.00	12,573,377.91	47.62%
Asignaciones Globales	9,808,049.00	6,615,629.32	67.45%
TOTAL	387,316,172.00	185,347,607.66	47.85%

Fuente: Departamento Financiero, INGUAT.

Departamento de Recursos Humanos

Se coordinó la planificación y el desarrollo de actividades culturales y sociales del personal de esta entidad, conforme lo establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo. Además, se trabajó con las diferentes comisiones bipartitas con el STIGT, tales como: Comisión de Negociación de Pacto Colectivo, Comisión de Seguros para los Empleados de la Institución, Comisión de uniformes y Comisión de cafetería.

Con el propósito de conocer el clima organizacional de la institución y definir recomendaciones para mejorarlo, se realizó:

- Estudio de Clima Organizacional interno: se pasó la encuesta para medición del clima

organizacional al personal del INGUAT y se presentó informe de resultados a la Dirección General el 19 de julio de 2024.

- Estudio de Clima Organizacional externo: se realizó el estudio y el informe final de resultados se entregó en diciembre.

Para identificar las principales necesidades de capacitación y obtener insumos para elaborar el Plan Anual de Capacitación del 2025, se realizó un estudio de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC-.

Eventos de capacitación:

Con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyan al crecimiento personal y laboral de los trabajadores del INGUAT, se coordinaron y desarrollaron eventos de capacitación, entre ellos:

Tabla 11
Eventos de capacitación relevantes de enero a diciembre 2024

No.	Evento de capacitación	Fecha	Modalidad	Total participantes	Sexo		Grupo étnico		
					Mujeres	Hombres	Mestizo	Maya	Garífuna
1	Capacitación Planes de Desarrollo Turístico.	31 de enero	Vitual	32	16	16	29	3	0
2	Reunión de trabajo informativa Lanzamiento de la Visión y Estrategias Institucionales 2024-2028.	28 de febrero	Presencial	275	128	147	270	5	0
3	Inducción del Plan de Acción de Semana Santa.	14 de marzo	Presencial	48	29	19	46	2	0
4	Curso básico de gestión de destinos turísticos inteligentes.	7 al 10 de mayo	Presencial en Uruguay	2	1	1	2	2	0
5	Taller de Preservación Mantenimiento de material bibliográfico y estabilización de las colecciones.	22 de mayo	Presencial	2	0	2	2	0	0
6	Capacitación Desarrollo del Producto Artesanal en Guatemala.	24 de mayo	Presencial	235	137	98	228	7	0
7	Capacitación Valor y Precio del Producto Artesanal.	24 de julio	Presencial	151	93	58	147	4	0

No.	Evento de capacitación	Fecha	Modalidad	Total participantes	Sexo		Grupo étnico		
					Mujeres	Hombres	Mestizo	Maya	Garífuna
8	Diplomado Una industria turística responsable y sostenible en la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo.	2, 9, 16, 23 de agosto y 13 de septiembre	Vitual	82	43	39	74	7	1
9	Capacitación Alineación Estratégica.	3 de agosto	Presencial	13	7	6	13	0	0
10	Capacitación Los Procesos de las Artesanías: artístico-artesanal-industrial.	22 de agosto	Presencial	95	56	39	93	2	0
11	XVIII Congreso Internacional de la Calidad 2024.	27 de agosto	Presencial	5	4	1	5	0	0
12	Capacitación en liderazgo y coaching.	20 y 21 de agosto	Híbrida	3	3	0	3	0	0
13	Curso de Derecho Registral.	25 y 26 de septiembre y 4 de octubre	Híbrida	21	9	12	20	1	0
14	Conversatorio virtual "Intercambio de experiencias en el marco de la lucha y prevención de la corrupción".	1 de octubre	Virtual	9	4	5	8	1	0
15	Charla alusiva al Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.	25 al 27 de noviembre	Presencial (2 sesiones) y 1 virtual	188	114	74	180	8	0

Fuente: Sección de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos, INGUAT.

Inducción general al personal de primer ingreso:

De enero a diciembre se efectuaron 26 talleres de inducción a personal de nuevo ingreso a la institución. A partir del 17 de junio, se incluyó en la inducción al Departamento de Tecnología de Información para brindar información sobre el uso de los sistemas de la institución, cómo generar tickets de solicitudes, utilizar el intranet, entre otros; y a partir del 4 de noviembre, se incluyó a la oficina de Transparencia y Probidad para el abordaje del Código de Ética y la Política de Prevención de la Corrupción de la institución.

Clínicas Médicas:

Como parte del bienestar de los trabajadores,

se brindó atención en tres áreas de la salud: psicológica, médica y odontológica, para el efecto se atendieron 2,500 consultas, desagregadas de la siguiente manera: 1,665 consultas en medicina general, 535 en odontología y 300 en psicología, que corresponde el 41% hombres y 59% mujeres.

Para promover la salud y acciones preventivas para el cuidado de la salud física, mental y bucal del personal de la institución, se realizaron 21 jornadas médicas, psicológicas y odontológicas, en el edificio central del INGUAT, entre los temas tratados: diagnóstico y prevención de estrés; jornada de vacunación para trabajadores y familiares del INGUAT;

segunda dosis para vacuna del tétanos, 3ra y 4ta de refuerzo de covid-19; diagnóstico y tratamiento para combatir síntomas de estrés; detección temprana de diabetes mellitus; prevención del mal aliento; entre otras. En estas jornadas se entregó información relevante en temas de salud, aplicación de vacunas, toma de desparasitante, frascos de vitaminas, repelentes de bolsillo, entrega de mascarillas, kit de limpieza dental, entre otros.

También, se realizaron 10 jornadas médicas y de salud al personal del INGUAT y sus familiares, que labora en el interior del país, en las cuales se atendió un total de 265 personas.

Con el propósito de brindar información para prevenir enfermedades, se realizaron 20 charlas informativas, con un promedio de participación total de 492 personas, en diferentes temas, como: primeros auxilios; ¿Qué es la diabetes? conoce los mitos y verdades de la enfermedad; nutrición en pacientes con diabetes; nutrición en pacientes con hipertensión arterial; ideas equivocadas sobre la terapia psicológica; ¿Qué es *burnout*?; ansiedad y resiliencia; ¿Cómo obtener dientes más blancos?; ¿Qué es el bruxismo?; entre otros.

Para fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación se desarrollaron dos talleres para el personal de las oficinas Regionales donde se vieron los temas de integración y autoestima; un taller terapéutico “cerrando ciclos” para los trabajadores de oficinas centrales y un taller de integración para el personal del departamento de Recursos Humanos; en estos talleres participó un total de 49 trabajadores.

Con el propósito de brindar un mejor servicio en las Clínicas Médicas, se realizó la compra de equipo médico e insumos para el cuidado bucal.

Departamento de Tecnología de Información

Desarrollo o actualización de sistemas:

- **Sistema de Pago en Línea:**

Con el objetivo de agilizar el traslado del Impuesto del 10% sobre Hospedaje, en este año se implementó el sistema de pago en línea con el sistema bancario, como una solución eficiente y moderna para las empresas de servicios turísticos, proporcionando conveniencia y seguridad en las transacciones.

- **Formato electrónico para la autorización de libros:**

Para modernizar la autorización del Libro de Pasajeros, a través del sistema e-INGUAT, las solicitudes son registradas y autorizadas por la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos y se genera el formato electrónico de autorización de libros firmado electrónicamente y se descarga en *Portable Document Format -PDF-*.

Modernización Institucional

Con el propósito de optimizar la prestación de servicios y actualizar la plataforma tecnológica, se trabajó en asegurar la operatividad continua de los sistemas y procesos. Esto incluye la adaptación constante de la infraestructura y la integración de las oportunidades que ofrece la innovación en tecnología informática, como se muestra a continuación:

- **Modernización de la plataforma tecnológica:**

El INGUAT ha dado un paso importante

hacia la modernización de la infraestructura tecnológica mediante la implementación de mejoras significativas del sistema de seguridad, para fortalecer la protección y respuesta ante posibles amenazas. Esta modernización se enfoca en la incorporación de análisis predictivo y la automatización de respuestas, con el objetivo de anticipar posibles incidentes y reducir el tiempo de reacción ante amenazas.

- **Innovación de red inalámbrica:**

Se modernizó la red inalámbrica con equipos de última generación y tecnología, ofreciendo un buen servicio a la institución y a los visitantes con conectividad wifi eficiente, estable, segura y escalable.

- **Conectividad:**

Se ha llevado a cabo la conectividad de las diferentes oficinas ubicadas en el interior de la República, para estandarizar los servicios como telefonía IP, enlaces dedicados de 10 MB, sistemas informáticos e internet en las siguientes ubicaciones:

- » **Oficinas de Información Turística:** Aeropuerto Internacional la Aurora, Antigua Guatemala, Chichicastenango, Cobán, Esquipulas y Aeropuerto

Internacional Mundo Maya.

- » Mercado de Artesanías, zona 13.

- » **Oficinas Regionales y Subregionales:** Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Panajachel, Sololá; Quetzaltenango; Retalhuleu; Chiquimula; Puerto Barrios, Izabal; e Isla de Flores, Petén.

- » Castillo de San Felipe de Lara, Río Dulce, Izabal.

- **Servicios de almacenamiento:**

Se implementó una solución que integra software y hardware; con componentes de última generación. Logrando alta disponibilidad, compatibilidad y mayor capacidad en almacenamiento para el alojamiento de los datos, servicios e información que utiliza la institución.

- **Servicios de correo electrónico:**

Con el objetivo de mejorar la seguridad, alta disponibilidad y compatibilidad en la administración y acceso para los usuarios mediante el gestor de escritorio o web; se realizó la migración de la instalación del servidor de correo institucional, así como de los servicios de correo; con la utilización de versiones más recientes del sistema operativo y software.

- **Servicios de control de dominio:**

Se realizó la migración de los servidores de control del dominio inguat.local, así como de los servicios DNS, DHCP, políticas de seguridad, entre otros; utilizando las versiones más recientes de sistema operativo y software. Con lo cual, se mejoró la seguridad, alta disponibilidad, compatibilidad y administración local o remota.

- **Instalación de relojes biométricos** para modernizar el sistema de marcateje en las oficinas Regionales y oficinas de Información Turística.



Desarrollo de Páginas Web:

- **Exploraguat.gt:** sitio <https://exploraguat.gt/> para la promoción de turismo interno, que contiene secciones como agenda, buscador, itinerarios, entre otros, y navegar para conocer sobre los servicios turísticos que ofrecen los departamentos.
- **Rutas Turísticas para salvadoreños:** sitio <https://rutasguat.visitguatemala.gt/>, con información y servicios turísticos sobre las tres rutas dirigidas a los visitantes salvadoreños, detalles de cada destino y los servicios turísticos que pueden visitar durante su estadía.
- **Página Web Sello Q:** página web de los distintivos Calidad y Sostenibilidad Turística <https://selloq.inguat.gob.gt/>, que incluye información sobre cómo obtener los distintivos (sello Q, sello Q-Verde y sello SICCS) y los directorios de los servicios turísticos acreedores del sello.
- **Asistente virtual DASISTUR:** se implementó en el sitio web de Asistencia al Turista <https://asistur.gt/> un asistente virtual que responde automáticamente a las consultas que realizan los turistas por medio del chat, lo que permite brindar atención a preguntas frecuentes sin restricción de horario.
- **Formulario de bolsa de empleo** que se encuentra en la página inguat.gob.gt para la recepción de hojas de vida. Los datos recopilados se reciben por medio de correo electrónico en la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal.
- **Landing page para las pantallas táctiles** que se encuentran en la oficina de Información Turística del Aeropuerto Internacional La Aurora, mediante la cual los turistas tienen acceso a contenido turístico del país.
- **Landing page para la oficina de Transparencia y Probidad** <https://inguat.gob.gt/transparencia/> que contiene el proceso para presentar una denuncia, el formulario de denuncias y preguntas frecuentes.



Soporte Técnico:

- **Mantenimiento preventivo:** se dio mantenimiento preventivo a 400 equipos de cómputo (desktops, laptops e impresoras), a todas las unidades administrativas del edificio central del INGUAT, según calendario planificado.
- **Atención a usuarios:** se brindó soporte técnico a los usuarios de las diferentes unidades administrativas, atendiendo un total de 4,387 tickets.

Departamento de Fiscalización

- Se realizó el Plan de Trabajo de Fiscalización para el ejercicio fiscal 2024, y se cumplió con la meta con 290 fiscalizaciones realizadas a establecimientos de hospedaje y tres a líneas aéreas.
- Durante la Semana Santa y las Fiestas Agostinas, se realizaron 525 presencias fiscales a establecimientos de hospedaje en los departamentos de Chimaltenango, Sacatepéquez, El Progreso, Zacapa, Chiquimula y Petén.
- Se determinó un total ajustes por un monto de Q 19,554,306.41, al 31 de diciembre por concepto del Impuesto del 10% sobre Hospedaje e Impuesto de Salida Vía Aérea.
- Se fortaleció el proceso de fiscalización a nivel departamental, a través de la presencia permanente de un representante de

fiscalización en los departamentos de Petén y Quetzaltenango.

- Se actualizó el Procedimiento para el planeamiento, ejecución, elaboración de informe y resolución de la fiscalización, en establecimientos de hospedaje, empresas de líneas aéreas y marítimas, Código MP-DFI-01 versión 7.
- Se elaboró el Procedimiento para la planificación, ejecución y elaboración de informe por presencias fiscales en establecimientos de hospedaje, Código MP-DFI-02 versión 1.
- Se realizaron dos talleres de actualización de los procedimientos de registro, fiscalización y traslado del impuesto del 10% sobre hospedaje, en los departamentos de Quetzaltenango y Petén, dirigidos a establecimientos de hospedaje.



Unidad de Planificación

- Se elaboró y entregó el Plan Operativo Anual 2025 y Multianual 2025-2029.
- Se reprogramó el Plan Operativo Anual 2024, en marzo y septiembre.
- Congruente con la guía para elaboración de Planes Estratégicos Institucionales -PEI- de la SEGEPLAN, el INGUAT procedió a revisar y actualizar el PEI, el cual fue aprobado a través de Acuerdo de Dirección General No. 125-2024-DG de fecha el 26 de abril 2024.
- Se elaboraron informes para entidades públicas (Informe Anual de Control Interno 2023, Circular de Oferta de Bonos del Tesoro de la República Guatemala, informes GABECO), informes a SEGEPLAN (informes cuatrimestrales a través del Sistema de Planes -SIPLAN-; V Revisión Nacional; Política de Desarrollo y Población).
- Se trabajó en el proyecto Apoyo administrativo y técnico a las oficinas Regionales, Subregionales y departamento de Asistencia Turística del INGUAT, a través del Servicio Cívico Social.
- Elaboración de la Memoria de Labores 2023.
- Matriz tipo semáforo de avance del Plan Operativo Anual -POA- 2024.
- Informes internos para dar respuesta a la CGC, Auditoría Interna, etc.
- Participación en el Comité Ejecutivo, Comité de Mercadeo, Mesa Técnica de Turismo Sostenible Multisectorial, Proyecto de Política Pública de Turismo Sostenible de Guatemala 2025-2037, entre otros.
- Apoyo técnico en la formulación de los siguientes procedimientos institucionales:
 - » Procedimiento para elaboración de conciliaciones bancarias, de código MP-SCONTA-01, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 19-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
 - » Procedimiento para elaboración y rendición electrónica mensual de la Caja Fiscal, de código MP-SCONTA-02, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 19-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
 - » Procedimiento para pago y registro de impuestos y contribuciones, de código MP-SCONTA-03, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 19-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
 - » Procedimiento para el registro presupuestario de los ingresos percibidos de código MP-SCONTA-04, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 19-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
 - » Procedimiento para el traslado de los ingresos del Impuesto de salida del país a las instituciones correspondientes y su regularización contable, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 19-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
 - » Procedimiento para la elaboración o actualización del Plan Estratégico Institucional, de código MP-PLAN-01, versión 1. Aprobado por Acuerdo de

- Dirección General No. 18-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
- » Procedimiento para la elaboración del Plan Operativo Anual y Multianual, de código MP-PLAN-02, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 18-2024-DG, de fecha 11 de enero 2024.
 - » Procedimiento para la contratación de servicios técnicos y/o profesionales individuales, con cargo al Subgrupo 18 “Servicios Técnicos y Profesionales”, código MP-SCOM-06, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 24-2024-DG, de fecha 12 de enero 2024.
 - » Procedimiento para la adquisición y contratación a través de negociaciones entre las entidades del sector público, de código MP-SCOM-07, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 24-2024-DG, de fecha 12 de enero 2024.
 - » Procedimiento para la planificación, ejecución y elaboración de informe por presencias fiscales en establecimientos de hospedaje, de código MP-DFI-02, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 143-2024-DG, de fecha 20 de mayo 2024.
 - » Procedimiento para el planeamiento, ejecución, elaboración de informe y resolución de la fiscalización en establecimientos de hospedaje, empresas de líneas aéreas y marítimas, de código MP-DFI-01, versión 7. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 144-2024-DG, de fecha 20 de mayo 2024.
 - » Procedimiento para inversiones financieras en entidades del sistema financiero nacional supervisado, de código MP-DF-13, versión 2. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 148-2024-DG, de fecha 24 de mayo 2024.
 - » Procedimiento para reclutar y seleccionar personal con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por contrato”, de código MP-RSP-01, versión 4. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 284-2024-DG, de fecha 4 de octubre 2024.
 - » Procedimiento de evaluación del desempeño al personal con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por Contrato”, de código MP-RSP-02, versión 3. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 284-2024-DG, de fecha 4 de octubre 2024.
 - » Procedimiento para la conformación de expediente para la contratación de servicios técnicos o profesionales con cargo al renglón presupuestario 029 “Otras remuneraciones de personal temporal”, de código MP-RSP-03, versión 4. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 284-2024-DG, de fecha 4 de octubre 2024.
 - » Procedimiento para la elaboración de ficha médica para los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT, de código MP-CM-01, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 284-2024-DG, de fecha 4 de octubre 2024.
 - » Procedimiento de atención médica para los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, de código MP-CM-02, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 284-2024-DG, de fecha 4 de octubre 2024.
 - » Procedimiento para la suspensión

médica de los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- por las Clínicas Médicas, de código MP-CM-03, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 284-2024-DG, de fecha 4 de octubre 2024.

- » Procedimiento de traslado interinstitucional de bienes muebles (activos fijos), de código MP-SCINV-03, versión 2. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 325-2024-DG, de fecha 7 de noviembre 2024.
- » Procedimiento de ingreso y asignación de bienes muebles (activos fijos) por compra, de código MP-SCINV-04, versión 2. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 325-2024-DG, de fecha 7 de noviembre 2024.
- » Procedimiento para la baja de bienes muebles (activos fijos) de consistencia no ferrosa, de código MP-SCINV-05, versión 2. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 325-2024-DG, de fecha 7 de noviembre 2024.
- » Procedimiento para la baja de bienes muebles (activos fijos) de consistencia ferrosa, de código MP-SCINV-06, versión 2. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 325-2024-DG, de fecha 7 de noviembre 2024.
- » Procedimiento para la asignación, traslado y devolución de bienes muebles (activos fijos), de código MP-SCINV-07, versión 2. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 325-2024-DG, de fecha 7 de noviembre 2024.
- » Procedimiento para la entrega y control de artículos (souvenirs) que identifiquen los números telefónicos 1500 y 2290-

2810 de la central de llamadas del Departamento de Asistencia Turística, de código MP-DAT-01, versión 1. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 354-2024-DG de fecha 25 de noviembre 2024.

- » Procedimiento de contratación de publicidad en el extranjero para la promoción, desarrollo e incremento del turismo, de código MP-PRO-01, versión 6. Aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 375-2024-DG de fecha 11 de diciembre 2024.

Unidad de Información Pública -UIP-

Esta unidad dio cumplimiento a las obligaciones de transparencia dentro del marco del Decreto Número 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública, para garantizar al ciudadano el derecho al libre acceso a la información pública de la institución. Dentro de las principales actividades realizadas están:

- Actualización y publicación de información pública de oficio, a través del portal electrónico de transparencia institucional.
- Se recibieron 232 solicitudes de información las cuales se gestionaron con las diferentes direcciones, departamentos, secciones y unidades.

Tabla 12
Resoluciones emitidas por la UIP

Mes	Cantidad	Porcentaje
Enero	17	7.33%
Febrero	24	10.34%
Marzo	28	12.06%
Abril	27	11.63%
Mayo	27	11.63%
Junio	9	3.88%
Julio	16	6.90%
Agosto	23	7.76%
Septiembre	28	9.91%
Octubre	16	6.90%
Noviembre	17	7.33%
Diciembre	10	4.31%
TOTAL	232	100.0%

Fuente: Unidad de Información Pública, INGUAT.

Se gestionaron tres capacitaciones con el Departamento de Recursos Humanos a través de la Sección de Capacitación sobre el tema de información pública dirigidas a personas nombradas por las unidades administrativas como enlaces con la UIP y personal de nuevo ingreso, las capacitaciones fueron impartidas por la Secretaría de Información Pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-.

Tabla 13
Capacitaciones del tema de Información Pública

Fecha	No. de participantes
17 de abril 2024	21 participantes (14 Dirección Administrativa Financiera, 2 Dirección de Mercadeo y 5 Dirección de Desarrollo del Producto Turístico).
19 de junio 2024	18 participantes (12 Dirección Administrativa Financiera, 3 Dirección de Mercadeo y 3 Dirección de Desarrollo del Producto Turístico).
21 de junio 2024	33 participantes (15 Dirección Administrativa Financiera, 15 Dirección de Mercadeo y 3 Dirección de Desarrollo del Producto Turístico).

Fuente: Sección de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos, INGUAT.

Auditoría Interna

La Auditoría Interna presentó el Plan Anual de Auditoría -PAA- 2024, que fue aprobado por la Dirección General del INGUAT, y se envió una copia a la Contraloría General de Cuentas cumpliendo con el plazo establecido de entrega.

El PAA y los informes de cada una de las auditorías, se ingresaron al Sistema de Auditoría Gubernamental de Unidades de Auditoría Interna -SAGUDAI- de la Contraloría General de Cuentas. Los resultados de cumplimiento del PAA son los siguientes:

Tabla 14
Avance y desarrollo del PAA 2024

Área	Plan Anual aprobado 2024	Ejecutado de enero a diciembre
Auditorías de Cumplimiento y Financieras	12	12
Auditorías de Cumplimiento	4	4
TOTAL	16	16

Fuente: Auditoría Interna, INGUAT.

Dentro de las actividades administrativas, se elaboraron nueve dictámenes para procesos de baja de activos.





Departamento Jurídico

Con el propósito de asesorar en materia legal a la Dirección General, Subdirección General, direcciones y departamentos, que conforman la estructura organizacional del INGUAT y formular propuestas legales para la toma de decisiones, se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizaron 214 consultas y/o asesorías en temas legales a Dirección General y Subdirección General.
- Se brindaron 223 asesorías legales a todas las direcciones y departamentos del INGUAT.
- Se emitieron 131 opiniones jurídicas solicitadas por Despacho Superior, direcciones, departamentos y secciones de la Institución.
- Se evacuaron 184 consultas y dictámenes legales, sobre asuntos de interés para el INGUAT.
- Se asesoró y participó en 21 mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.
- Se asesoró y participó en 13 reuniones de trabajo a las direcciones y departamentos del INGUAT en la redacción de anteproyectos de leyes y reglamentos.
- Se faccionaron 177 contratos administrativos de diferente tipo de servicios, entre los cuales figuran: de arrendamiento, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, contratos derivados de compra directa, de eventos de licitación y cotización.

- Se analizaron, revisaron y se dio el visto bueno a 452 acuerdos de Dirección General que trasladan las direcciones y departamentos del INGUAT.
- Se analizó, revisó y se dio el visto bueno a 33 convenios que formalizaran la cooperación técnica o financiera entre el INGUAT y otras entidades.
- Se elaboraron 654 demandas y/o denuncias para presentarlas en asuntos litigiosos del INGUAT.
- Se dio seguimiento en 1490 diligencias de procesos judiciales en los cuales el INGUAT es parte (evacuar audiencias, realizar memoriales, procurar casos, pagos de requerimientos y otros).
- Se atendieron 95 solicitudes de exoneración de impuesto de salida vía aérea, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.
- Se atendieron 394 solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.
- Se dio seguimiento a dos procesos penales en los cuales el INGUAT interviene.
- Se elaboraron 242 resoluciones de aprobación y rescisión de contratos.
- Se enviaron 7,523 copias de contratos y resolución de aprobación y/o rescisión, a la unidad interesada y otras jefaturas del INGUAT.
- Se analizaron y revisaron 106 documentos que contenían bases de cotización y/o licitación.
- Se formularon 215 avisos de elaboración de contratos para la unidad de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.
- Se alimentaron con 230 contratos las bases de datos, para enviar a la unidad Información Pública, así como otra información y/o documentos requeridos por dicha unidad.
- Se legalizaron 77 firmas y documentos oficiales solicitados por Dirección General y Departamento Administrativo.
- Se certificaron dos documentos a solicitud de parte interesada.
- Se registraron 24 marcas a nombre del INGUAT, para su inscripción y renovación ante el Registro de la Propiedad Intelectual.
- Se realizaron tres comisiones de trabajo en el exterior de la República, en diferentes reuniones o gestiones relacionadas a temas en donde INGUAT interviene.
- Se realizaron 63 comisiones de trabajo en el interior de la República, en diferentes reuniones o gestiones relacionadas a temas en donde INGUAT interviene.
- Se tramitaron 12 actuaciones de recursos de revocatoria y reposición interpuestos en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Dirección General.
- Con 1896 actuaciones se han alimentado las diferentes bases de datos de los procesos administrativos y judiciales.
- Se elaboraron 723 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.
- Se elaboraron 970 resoluciones que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.



Oficina de Transparencia y Probidad

Por medio del Acuerdo de Dirección General No. 182-2024-DG, de fecha 4 de julio de dos mil veinticuatro, la Dirección General del INGUAT, creó la Oficina de Transparencia y Probidad, con el objeto de coordinar, articular e impulsar acciones para promover la transparencia y probidad administrativa en las personas que prestan servicios personales a la institución, lo cual, incluye a funcionarios y empleados públicos, personal temporal y personas sin relación de dependencia.

Dentro de las funciones establecidas, según el artículo 3 del citado acuerdo, se encuentra la de recibir y/o documentar quejas administrativas y denuncias que se presenten en contra de los funcionarios, empleados públicos, personas que

presten servicios personales, personal temporal y personas sin relación de dependencia que presten a la institución, y remitirlas al jefe inmediato para continuar con las acciones administrativas correspondientes.

El 23 de septiembre de 2024, se realizó la inauguración de esta Oficina, a través de un acto solemne, en el cual participó la Sra. vicepresidente de la República de Guatemala, autoridades del INGUAT, autoridades de la Embajada de los Estados Unidos de América en Guatemala e invitados especiales.

Logros relevantes:

- Se estableció el proceso de recepción, diligenciamiento, verificación, y documentación de denuncias, así como la elaboración del informe final de toda queja o denuncia presentada a esta Oficina.
- Elaboración del formato para registrar de

forma correlativa y ordenada las quejas y/o denuncias que ingresen por los distintos canales.

- Se elaboraron diseños de trifoliales y afiches, para dar a conocer la Oficina, remitiendo los mismos a la Dirección de Mercadeo para la materialización de los mismos.
- Participación del personal de la Oficina, en:
 - o Conversatorio virtual “Intercambio de experiencias”, en el marco de la lucha y prevención de la corrupción, coordinado por la CGC, el cual se celebró el 1 de octubre.
 - o Capacitación impartida la USAID, con relación al uso del programa *IBM i2 Analysts Notebook*, impartido por Fernando Triana.
- Inducción en materia de transparencia y probidad, a todo el personal de nuevo ingreso, partir del mes de noviembre de 2024, derivado de la solicitud de la Oficina de Transparencia y Probidad, por lo que, a partir del mes relacionado, todo el personal de nuevo ingreso, dentro de su inducción, es informado sobre el contenido de la Política de Prevención de la Corrupción y Código de Ética de la entidad.
- Se gestionó la inclusión en todas las páginas institucionales del INGUAT, el portal de la

Oficina de Transparencia y Probidad, para la interposición de denuncias ante esta oficina.

- Participación del personal de la Oficina, en eventos interinstitucionales, en materia de transparencia y probidad, obteniendo intercambio de ideas con distintos sectores públicos y privados, tanto nacionales como internacionales:
 - o Congreso de “Innovación, Coordinación, y Participación Ciudadana: Hacia un Sistema Nacional Anticorrupción”, celebrado los días 12 y 13 de noviembre de 2024, en el Hotel Tikal Futura.
 - o Evento “Alianzas de Integridad Público-Privadas, Juntos hagamos País”, celebrado en la Cámara de Industria de Guatemala el día 3 de diciembre de 2024.
- El 9 de diciembre se conmemoró el Día Internacional contra la Corrupción, se colocaron afiches en el edificio y se envió una cápsula informativa a los correos electrónicos de cada colaborador, también se entregó material ilustrativo con los valores institucionales contra la corrupción.
- Se recibieron 12 denuncias.
- Se elaboraron nueve informes, de los cuales cinco se trasladaron a la Dirección General, con recomendaciones para los efectos legales correspondientes.



INSTITUTO GUATEMALTECO

GUATEMALTECO

UNIVERSIDAD

ECO DE TURISMO

ALA

Antecap

Antecap

Antecap



Siglas y acrónimos

AGEXPORT	Asociación de Exportadores de Guatemala
AGLA	Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas
AILA	Aeropuerto Internacional La Aurora
AMEXCID	Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo
ATM	<i>Arabian Travel Market</i>
ATMEX	<i>Adventure Travel Network</i>
BANGUAT	Banco de Guatemala
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
BCT	<i>Biodiversity Check Turismo</i>
CAMTUR	Cámara de Turismo de Guatemala
CATA	Agencia de Promoción Turística de Centroamérica
CATM	Centroamérica <i>Travel Market</i>
CCASTUR	Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística
CEDITUR	Centro de Documentación e Información Turística
CIV	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
CNPAG	Consejo Nacional para la Protección de la Antigua Guatemala
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres
CORSATUR	Comisión de Turismo de El Salvador
COSEHOGUA	Consejo de Seguridad Hotelera de Guatemala
CRI	Centro Recreativo para los Trabajadores del INGUAT
CST	Cuenta Satélite de Turismo
DCAG	Dirección General de Aeronáutica Civil
DISETUR	División de Seguridad Turística
DNC	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
ECPAT	<i>End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes</i>
ESNNA	Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes
FCCA	<i>Florida Caribbean Cruise Association</i>
FIT	Feria Internacional de Turismo de América Latina
FITUR	Feria Internacional de Turismo
GABECO	Gabinete Específico de Desarrollo Económico
GARA	Grupo de Acción Regional de las Américas
GpR	Gestión por Resultados
GIZ	Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit)
HCONAP	Honorable Consejo Nacional de Áreas Protegidas
IATA	<i>International Air Transport Association</i>

ICCA	<i>International Congress and Convention Association</i>
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
ITT	<i>International Tourism & Travel Show</i>
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MCD	Ministerio de Cultura y Deportes
MENACESNNA	Mesa Nacional para la Prevención y Protección de niños, niñas y adolescentes contra la Explotación Sexual en actividades relacionadas en viajes y turismo
MICE	<i>Meetings, incentives, conferences and exhibitions</i>
MINDEF	Ministerio de la Defensa Nacional
MINECO	Ministerio de Economía
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MINGOB	Ministerio de Gobernación
MINTRAB	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
MP	Ministerio Público
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMM	Organización Mundo Maya
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
PAA	Plan Anual de Auditoría
PDF	<i>Portable Document Format</i>
PEI	Plan Estratégico Institucional
PGG	Política General de Gobierno
PMTS	Plan Maestro de Turismo Sostenible
PNC	Policía Nacional Civil
POA	Plan Operativo Anual
PPTSG	Política Pública de Turismo Sostenible de Guatemala
PRONACOM	Programa Nacional de Competitividad
ROI	Reglamento Orgánico Interno
SAGUDAI	Sistema de Auditoría Gubernamental de Unidades de Auditoría Interna
SCSPR	Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
SEGEPLAN	Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia
SICCS	Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad
SINAPRESE	Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa
SIPLAN	Sistema de Planes
SITCA	Secretaría de Integración Turística Centroamericana
STIGT	Sindicato de Trabajadores de Turismo
SVET	Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
UIP	Unidad de Información Pública
UVG	Universidad del Valle de Guatemala
WTM	<i>World Travel Market</i>





2024
Memoria
de labores